VICERRECTORIA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Trabajo final para optar por el título de:

Maestría en Gerencia y Productividad

TÍTULO:

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ADMINISTRATIVO PARA OPTIMIZAR LAS TOMAS DE DECISIONES EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DR. SILVERIO, PRIMER SEMESTRE 2017.

SUSTENTANTE:

Hanley E. Martínez Feliz

Matricula: 2015-1942

ASESOR (A):

María Sevilla Quíntana, MBA

Santo Domingo, Distrito Nacional

República Dominicana

Abril, 2017

RESUMEN

El trabajo de investigación, sobre el tema de la implementacion de un plan administrativo para optimizar las tomas de decisiones, caso Centro de Atencion Primaria, Dr. Silverio, en la cualbse realizo una investigacion y recoleccion de informacion con el objetivo de proporcionar un plan administrativo que optimice y facilite las tomas de decisiones y que el mismo pueda ser usado en el centro. En la actualiadad dicho centro se encuentra en un proceso de cambio y transformación administrativa, buscando fortalecer su visión, misión y objetivo, a la vez ampliar las estrategias para lograr un mejor entorno en materia de prevencion de enfermedades en la comunidad. Por lo cual requere la integracion de los colaboradores. Al implementar este plan administrativo beneficiara al centro de atencion primaria, los empleados y la comunidad. Para esto fue necesario realizar y profundizar en algunos puntos, como son: Diagnostico del centro, realizar entrevistas con los medicos y un cuestionario a los pacientes, el clima organizacional, identificar los problemas actuales (Diagrama de Causa y Efecto), sugerencias aportadas y las opiniones relevantes del entorno. Para el suministro de las informaciones se pudo contar con el apoyo directo del Director General del centro. Por lo cual no existio ningun tipo de objecion al momento de recoletar los datos e informacion. Con el desarrollo de la propuesta, se busca impulsar la productividad del negocio y a su vez el crecimiento sostenido para brindar un servicio de alta calidad, acercamiento cara a cara con los paciente, la Agilización para cualquier trámite y un Mejor control operativo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIAS
AGRADECIMIENTOS
INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I
GENERALIDADES DE UN PLAN ADMINISTRATIVO Y LAS TOMAS DE DECISIONES
1.1 Definición de Planificación Administrativa 5
1.2. Elementos de la planificación 5
1.2.1 Objetivos 5
1.2.2 Contenido 5
1.2.3 Estrategias y recursos 6
1.2.4 El Tiempo de planificación 6
1.2.5 Evaluación 6
1.3 Tipos de Planificaciones para la Administración eficiente 7
1.3.1 Planificación según el tiempo a invertir 7
1.3.2 Planificación de forma anual 7
1.4 Característica relevantes de Planeación 8
1.5 Definición de las tomas de decisiones 9
1.6 Características de las tomas de decisiones 10
1.6.1 Clasificación para decidir 10
1.6.2 Decisiones programadas: 10
1.6.2 Decisiones no programadas: 11
1.7 Análisis de la Indecisión 11
1.7.1 El estado de ánimo de la persona 12
1.7.2 La importancia de los sucesos 12
1.7.3 Temor a los cambios 12
1.8 Estilos de decisiones a dirigir 13
1.8.1 Estilo a nivel Directivo 13
1.8.2 Estilo a nivel analítico 13
1.8.3 Estilo a nivel conceptual 13
1.8.4 El Estilo Conductual 14
1.9 Pasos para la ejecución en las tomas decisiones 14
1.9.1 Identificar y analizar las circunstancias 14
1.9.2 Observar criterios para decidir y ponderarlos 14
1.9.3 Establecer prioridad para resolver los problemas 15
1.9.4 Generar las opciones de solución 15

1.9.5 Analizar y observar las opciones 15
1.9.6 Realizar la opción que mejor convenga 15
1.9.7 Ejecutar la decisión 16
1.9.8 Apreciación de los resultados 16
1.9.9 La información como fuente principal 16
1.10 Introducción de tablas 18

CAPÍTULO II
ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL PLAN ADMINISTRATIVO EN LAS TOMAS DE DECIONES EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DR. SILVERIO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2017.
2.1 Historia del Centro de Atención Primaria, Dr. Silverio. 21
2.2 Aspectos Relevantes del Negocio 22
2.2.1 Derecho del Usuario: 24
2.2.2 Deberes del Usuario: 24
2.3 Aspectos Metodológicos. 25
2.3.1 Análisis de la entrevista Aplicadas. 26
2.3.2 Introducción de cuadros 27

CAPÍTULO III,
PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ADMINISTRATIVO PARA LAS TOMAS DE DECISIONES.
3.1 Introducción a la Propuesta 39
3.2 Objetivos de la propuesta. 40
3.2.1 Objetivo General 40
3.2.2 Objetivos Específicos. 40
3.3. Importancia de la propuesta 40
3.4 Mapa Estratégico del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio T. (2017-2021) 42
3.4.1 Diagnóstico Estratégico 43
3.4.2 Situación Actual del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio 43
3.4.3 Hacia dónde quiere llegar el negocio 44
3.4.4 Ruta a seguir para alcanzar las metas 45
3.4.5 Limitación Temporal de las metas 46
3.4.6 Visión de la Meta final 46
3.5 Estructura Organizacional de la Institución. 47
3.6 La Cultura Organizacional 47
3.7 El Clima Organizacional 49
3.7.1 Relaciones: 49
3.7.2 Adaptación: 49

3.7.3 Estructura: 49
3.7.4 Resultados: 50
3.7.5 Orientación Externa: 50
3.8 Diagrama de Espina de Pescado o Causa - Efecto 51
3.9 Propuesta de Modelo Plan Administrativo 52
3.9.1 Creación de un Manual para los Procedimientos y Procesos Internos 52
3.9.2 Manual para los Procedimientos y Procesos Internos 54
3.9.3 Manual para los Procedimientos y Procesos Internos 55
3.10 Alianza Estratégica con Ministerio de Salud Pública. 56
3.10.1 Hacer operativos médicos. 56
3.10.2 Subscripción en las Aseguras de Salud. 57
3.10.3 Reforzar la imagen visual del Centro de Atención Primaria. 58
3.10.4 Transformación de Centro de Atención Primaria a un Centro de Diagnostico 59
3.10.5 Automatización y actualización de procesos 59
3.10.6 Recibir los resultados médicos vía online. 63
3.10.7 Renovación y compra de los siguientes equipos: 64
3.10.8 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (PDCA) .. 64
3.11 Beneficios de la propuesta. 65
3.11.1 La creación de Cadena de Valor: 65
3.11.2 Se perfilan los clientes y/o pacientes ideales: 66
3.11.3 Se mantiene un acercamiento cara a cara con los pacientes: 66
3.11.4 Agilización para cualquier trámite: 66
3.11.5 Mejor control operativo: 67

CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES
BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1. Ejemplares de planeación..... 18
Tabla 2. Análisis FODA del centro de atención primaria Dr. Silverio. 19
Tabla 3. Cantidad de Especialista..... 20
Tabla 4. Cronograma para la implementación del/ Plan Administrativo. 67
Tabla 5. Costo de la propuesta. 68

ÍNDICE DE IMAGEN

Figura 1. Datos estadísticos referentes a los Centros de Atención Primarias en el país. 17

DEDICATORIAS

A Dios, por permitirme llegar este proyecto y por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi madre por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi, y que tambien ha velado por mí durante este arduo camino.

A mi padre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que metransmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

AGRADECIMIENTOS

Dedico esta tesis con mucho agradecimiento a cada una de las personas que mencionare a continuación, ya que fueron parte de este proyecto y sin ellos no hubiera sido posible.

Primeramente a Dios, quien permitió que darme el privilegio de cursar la Maestría y haberla terminado con éxitos.

A mi esposa por tolerar el tiempo invertido en la Maestría y por apoyarme siempre.

A mis padres por su apoyo incondicional durante mi vida profesional y ser ellos mi máximo motivo para lograr mis sueños.

A cada maestro que durante los dos años impartidos me enseñaron sobre el trabajo en equipo y el liderazgo, así como la adquisición de nuevos conocimientos.

A mis compañeros de labor el Sr. Damián A. Vega y Fior Zabala, quienes aportaron sus conocimientos e ideas para la finalización de este proyecto.

Un agradecimiento especial al Dr. Silverio por haber acogido esta propuesta e implementarla en el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio.

INTRODUCCIÓN

Para el año 2001, la República Dominicana afirmó jurídicamente un proceso de reforma de su sistema de salud, por medias de dos leyes primordiales, las cuales son: 42-01 (Ley General de Salud) y la 87-01 (Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social). Esta reforma del Sector Salud Dominicano se acomodó a la configuración de un Sistema Nacional de Salud, bajo la rectoría del Ministerio de Salud Pública. Teniendo como funcionamiento de la reforma de salud, en donde se garantice el acceso a los servicios y permitir un encantador resolución de las peticiones y unos resultados positivos en materia de salud.

Las bases para la disposición del Sistema Nacional de Salud (SNS) y del Sistema Dominicano de Seguridad Social, respectivamente. La Ley 42-01 regula todas las acciones que permiten al Estado hacer efectivo el derecho a la salud y la Ley 87-01 establece los fundamentos para el desarrollo de un sistema de protección social con cobertura universal, promoviendo el aumento del aseguramiento vía cotizaciones sociales, con los aportes del Estado, de empleadores y del trabajador. En ese sentido, el Ministerio de Salud Pública, es un ente rector, y tiene la responsabilidad de desarrollar las normativas necesarias para un modelo de prestación de servicios de salud individual y colectiva a estas premisas.

Al identificar las necesidades en materia de salud, es necesario colocar servicios de atención primaria las cuales estén conectados de forma que actúen como puerta de entrada a la red y que a su vez pongan una ajustada capacidad resolutiva centrada en la protección de la salud, la prevención de las enfermedades, las acciones de vigilancia epidemiológica y el seguimiento a casos especiales en los pacientes y que estos cubran la emergencia y la atención domiciliaria, las líneas de actuación y el desarrollo de la red pública como privada en donde se pueda servir la atención integral fundamentada en

estrategias de atención primaria de salud, con la asistencia de autoridades locales y entidades de servicios médicos en donde se proporcionen servicios por ciclos de vida y orientadas al fomento de prevenir enfermedades básicas o terminales.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) acogió la Atención Primaria en Salud (APS) como estrategia en fecha 12-09-1978, dicha medida se originó en el programa de la Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud de Alma-Ata, Kazajistán. En la República Dominicana, inicio a celebrarse el 8 de marzo de 2001 cuando la promulgación de la Ley General de Salud No. 42-01 fue colocada por primera vez la atención primaria como un punto primordial del sistema de salud. Este instrumento regula "las acciones que permiten al Estado hacer efectivo el derecho a la salud de la población".

En la actualidad, está encaminado incluir al sistema de salud los sectores (públicos y privados, con y sin fines de lucro), los centros de atención primaria, ya que es muy útil y necesario para cada país. La Organización Mundial de la Salud (OMS), recomienda que los países realicen estrategias para la implementación de atención primaria en salud, basados en las técnicas que posee, acontecimientos políticas, capacidad administrativa y el progreso nacional de salud en los ciudadanos.

Basado en disposiciones que cubren las atenciones de salud tanto públicas como privadas, se propone la implementación de un plan administrativo para optimizar las tomas de decisiones y que estas favorezcan, en primer lugar la comunidad al momento de hacer aportes significativos y en segundo lugar al personal del centro, que día tras día entregan sus conocimientos y siendo parte del cumplimiento a la prevención de enfermedades y virus contagiosos.

Por lo cual, el presente proyecto a implementar, tiene como objetivo identificar los aspectos relevantes que colocan al Centro de Atención Primaria Dr. Silverio en un estado de estancamiento para el crecimiento y adaptación de nuevos procesos automatizados y la Investigación de los factores que inciden en el proceso de tomas de decisiones frente a la problemática que genera un retroceso en el cumplimiento de los objetivos del sector salud.

Para la elaboración de esta propuesta, fue seleccionado un plan de estudio exploratorio, descriptivo y explicito para indagar sobre el tema seleccionado, inspeccionar si hubo casos similares a la investigación y aplicar con entrevistas y cuestionarios, con lo cual se descubrió los aportes e inquietudes de los empleados y miembros del centro de atención primaria.

En ese mismo orden, esta investigación fue estructurada en tres capítulos fundamentales:

El primer capítulo: Presenta las generalidades de un plan administrativo y las tomas de decisiones, tales como: Definición y Elementos de la planificación, Tipos de Planificaciones para la Administración eficiente, Ténicas de Planificación y Característica de Planeación, Definición y Características de las tomas de decisiones, Decisiones programadas y no programadas, Análisis de la Indecisión y la importancia de la situación y Pasos para la ejecución en las tomas decisiones.

El segundo capítulo: se fundamenta el análisis de la investigación sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar las tomas de decisiones durante el primer semestre 2017 (Enero-Junio), en el cual se detalla todas las generalidades del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio y los resultados obtenidos por las entrevistas y cuestionarios aplicados hacia los médicos y pacientes.

El tercer capítulo: se detalla la implementación de un plan administrativo, diseñado para el centro de atención primaria Dr. Silverio, en el cual se desarrolla una breve introducción a la propuesta, así como el objetivo general y especifico de la misma. Luego se desglosa las actividades y propuestas a implementar cuyo único objetivo es aportar más a la sociedad, prevención de enfermedades y alta competitividad en el ámbito nacional.

CAPÍTULO I
GENERALIDADES DE UN PLAN ADMINISTRATIVO Y LAS TOMAS DE DECISIONES

1.1 Definición de Planificación Administrativa

Es un continuo proceso que da significado a los cambios del entorno en beneficio a las empresas y este busca dos propósitos fundamentales que son: la planificación afirmativa y el protector.

El protector trata de minimizar los riesgos y la incertidumbre que se encuentra alrededor del mundo comercial, buscando esclarecer los efectos de una acción administrativa definida.

El afirmativo busca enaltecer el nivel de éxito de la organización buscando un propósito elemental de la planificación, la cual coordina los esfuerzos, equipos y recursos que es el plataforma de toda organización.

1.2. Elementos de la planificación

1.2.1 Objetivos

Corresponde a los objetivos que se desea alcanzar la institución, ya que los mismos tienen que ser medibles, claros y alcanzables.

1.2.2 Contenido

Dentro del programa que se debe realizar, es necesario un contenido sustancioso con metas claras y un fin de victoria. En virtud de que la

planificación se fundamenta con el contenido primero de la visión que tiene la institución y segundo la elaboración de las actividades que permitirán conducir alcanzar lo deseado.

1.2.3 Estrategias y recursos

En este caso deben figurar dos componentes (Que vamos a crear y Como lo hacemos), proyectando atentamente las estrategias que se llevaran a cabo. Es lo que determinara a la institución el crecimiento sostenible, estrategias competitivas y la calidad en el servicio.

1.2.4 El Tiempo de planificación

Dependerá del tipo de planificación que se implementara, ya sea diaria, trimestral, semestral o anual según el tipo de proyecto, actividades o metas que se desean realizar por la institución. Ya sea las metas a corto plazo, mediano plazo o largo plazo. Analizando cual representa mayor beneficio y menos riesgo de pérdida financiera, fases administrativas o algún estancamiento en el flujo de las operaciones de la institución.

1.2.5 Evaluación

En este último elemento, se toma en cuenta cada detalle que ocurre durante la ejecución de la decisión ya planificada. Para ver las acciones concretas, saber las opiniones de la competencia, así como también ver las fallas y aprender de ellas.

Es por esta razón que la planificación existen algunos pasos los cuales son relevantes para las administraciones de hoy día. En primer lugar se debe identificar en ámbitos de salud las necesidades de la comunidad.

En segundo lugar se debe desarrollar la misión, metas y objetivos de la organización, en donde se diseñe varios programas con actividades que impulsen el cumplimiento de los objetivos de la institución. Para luego evaluar los resultados obtenido a dichas actividades (McClure 1990).

1.3 Tipos de Planificaciones para la Administración eficiente

Dentro de los tipos de planificaciones, existen diferentes clasificaciones de acuerdo al tiempo invertido o la forma implementada.

1.3.1 Planificación según el tiempo a invertir

Esta se relaciona con el tiempo que abarca la planificación, de acuerdo al razonamiento que se lleve.

Es por esta razón, comenzar con un pensamiento de que cada minuto es apreciable y que se debería hacer todo lo posible para el aprovechar el tiempo y usarlo en todos los aspectos. Por lo que una adecuada administración nos va a permitir descubrir nuevas capacidades, dentro de ellas están: el esfuerzo y la constancia en el cumplimiento de un objetivo organizacional. Puesto que nada que consideremos relevantes se obtendrá sin ninguna de estas dos capacidades. Así mismo, se logrará una planificación de tiempo al practicar con esfuerzo la milla extra y la persistencia de nunca rendirse.

1.3.2 Planificación de forma anual

Esta se encarga de diseñar los aprendizajes que esperan obtener en todo un año a través de las actividades. Ya que este se compone de diferentes unidades que presentan ciertos lazos entre sí.

También es una planificación sometida a largo plazo, que marca una orientación, norte o guía que organice a la institución. Para esto es necesario realizarse luego de conocer el diagnostico de la empresa. Por lo que es necesario constituir prioridades administrativas que intervenga un plan anual, en donde se documente las actividades y estrategias que desea realizar la organización y que medios utilizara para poder lograrlos.

Para que la planificación anual tenga éxitos, es necesario tener el conocimiento de los objetivos de la propuesta, compromiso de los colabores, formulación de nuevas estrategias (Lluvias de ideas) y el patrocinio de organizaciones.

1.4 Característica relevantes de Planeación

Dentro de las caracterizas más relevantes, encontramos:

1. Es un proceso que permanece y sigue de manera perpetua, es decir, no se termina en ninguna idea de acción, sino más bien continúa en la institución.
2. Esta siempre enfocada al futuro, la cual está amarrada con la previsión.
3. Busca la lógica en las tomas de decisiones, al fundar esquemas con miras al futuro para ver la tendencia en el mercado y la competitividad.
4. Investiga de manera objetiva la selección de un curso de adiestramiento entre varias opciones que dentro de ellas está la acción elegida y rondas potenciales.
5. Es sistemática, ya que debe tener en cuenta un sistema que lo acceden en donde abarque toda la organización.
6. Es repetitiva, debido a que se incluye fases o pasos que forman de otro mayor, en donde se denomina pasos administrativos.

7. Es una técnica donde se delegan y se responsabilizan los recursos para el cumplimiento de las metas de la organización.
8. Es una función administrativa que intercambia con todas las áreas y personal de la empresa.
9. Es una técnica de mejora e innovación, la cual va analizando las mejores opciones para seleccionarlos y teniendo buenos resultados hacia el futuro.
10. Es una técnica de integración y coordinación con las demás áreas, la cual permite una coordinación de distintas actividades con el fin de gestionar las metas ya planteadas.
11. Es una técnica cíclica, la cual se coloca en escenario real a medida que se vaya ejecutando.

1.5 Definición de las tomas de decisiones

Básicamente la toma de decisiones "es el transcurso de definición de varios problemas, recolección de información de datos, evaluación de alternativas y el escogimiento de la mejor opción para poner en acción˝ según (Hellriegel y Slocum, 2004).

De igual manera es conocida como la facultad de elección entre varias alternativas.

Para esto es necesario que el individuo obtenga los objetivos y entendimiento claros de las alternativas que ha identificado para resolver el problema. Donde este tendrá que comprender la situación, debe examinar, calcular, agrupar las opciones y pensar en las variables con el fin de comparar los posibles resultados que obtendrá para mitigar los errores y a la vez pueda resolver el problema. Ya que la eficacia de las decisiones que fueron bien analizadas tendrá buenos resultados y éxitos para la empresa.

1.6 Características de las tomas de decisiones

La toma de decisiones se caracteriza por el hecho de que un individuo utilice su razonamiento y pensamiento analítico para la elección de una solución hacia un problema que se le puede presentar en el día a día. Ya que si una persona posee algún problema, tendrá que tener la capacidad y autonomía para resolver específicamente su situación. Es por eso que las características de las tomas de decisiones va a depender del tipo de problemas, entorno, condición y situación actual que vive la persona y como estas pueden ser resueltas de manera eficiente.

1.6.1 Clasificación para decidir

Las decisiones pueden clasificarse tomando en cuenta algunos aspectos importantes, como es la frecuencia que tienen los problemas. Sin embargo, las decisiones se clasifican en circunstancias que se tienen para decidir y cómo hacerlo. Es por esto que existen dos tipos de decisiones: Programadas y no programadas.

1.6.2 Decisiones programadas:

Estas decisiones son utilizadas con frecuencia, debido a que las mismas han sido repetitivas en muchas ocasiones, a tal punto que logran ser rutinas en el día a día por razones de que ya se tiene un procesos y métodos establecidos, en donde se conocen todos los pasos para abarcar y solucionar el problema. En otros aspectos, también es conocida como las decisiones de formas estructuradas. Todas las personas que recurren a este tipo de decisiones programadas, no se ven con la obligación de armar soluciones distintas a las ya planeadas, sino más bien se rige por la que anteriormente han seguido.

1.6.2 Decisiones no programadas:

Estas decisiones las cuales no son programadas abordan diferentes problemas pocos frecuentes o únicos. Ya que si un problema que no ha sido manejado con recurrencia y no está respaldado por algunas políticas o procesos, deberá ser tratado como decisiones que no han sido programadas. De modo que si los problemas que aparecen de manera inesperada o que en muchas ocasiones se escapan de las manos del Gerente, tendrá la obligación de tomas decisiones no programas para enfrentar esas situaciones y solucionar el problema para que la empresa no se vea afectada y la misma pueda continuar con sus operaciones comerciales.

Como por ejemplo de decisiones no programadas, es cuando una persona toma visita un nuevo centro comercial en el cual, no está familiarizado y todas las opciones de comprar algún bien o servicio se encuentra en otro idioma que no entiende. Para el mundo de los negocios, los autores de las primeras computadoras personales tenían que tomar decisiones no programadas relativas al tipo de marketing a utilizar para atraer a los clientes que posiblemente nunca habían utilizado una computadora en el pasado. Las compañías de comida rápida también tuvieron que tomar una decisión no programada respecto a las preocupaciones de los consumidores sobre los altos contenidos de grasa y la falta de opciones de menú saludable.

1.7 Análisis de la Indecisión

Muchos de los líderes de hoy día, esconden sus emociones, anhelos, inquietudes, sentimientos tras la represión de que tienen que tomar decisiones de manera rápida que muchas veces no son bien analizadas y que a la larga son muy costosas para la empresa. El apuro que tienen los individuos bajo

responsabilidades de alto mandos suele desarrollarse en circunstancias, tales como:

1.7.1 El estado de ánimo de la persona

En la mayoría de los casos, el nivel de ánimo de la persona influye para las tomas de decisiones. Ya que de tener problemas personales, familiares, laborales e incluso hasta profesionales estos pueden atraer consecuencias significativa para decidir bajo el enfoque de la objetividad.

Los tiempos de ansiedad, euforia, miedo y cualquier otro nivel de ánimo que esté pasando una persona, turban el nivel ideal de una realidad clara.

1.7.2 La importancia de los sucesos

Las circunstancias también juegan un papel importante para las decisiones, ya que un nivel elevado de estrés, ambiente presionado y desconocimiento de las opciones, provocaría una inestabilidad y desequilibrio, según (Stoner, 2003).

1.7.3 Temor a los cambios

El estado de confort en el individuo hace que sea conformista con lo que tiene, con lo que está a su alrededor y el nivel de responsabilidad que este tiene. Esto crea una gran incertidumbre que hace que cualquier trabajo asignado se incremente el riesgo, por miedo a los resultados que pueda tener al dar un movimiento de avance.

1.8 Estilos de decisiones a dirigir

Todas las personas poseen dentro de sí mismos una única forma o característica personales para resolver y tomar decisiones. Por lo cual se ha identificado algunos estilos o modelos de tomas de decisiones.

1.8.1 Estilo a nivel Directivo

Se ubican aquellas personas de altos niveles de juicio lógico, competentes para tomar decisiones de manera rápidas y orientadas a corto plazo. Su nivel de eficacia, análisis crítico, sentido común, negociador y buen líder permite buscar soluciones a los problemas aun teniendo pocas alternativas e informaciones muy mínimas.

1.8.2 Estilo a nivel analítico

Es aquel estilo que es utilizado para pensar de manera racional. Ya que las personas tienen el poder de precisar mayor información antes de tomar cualquier decisión, considerando y analizando más opciones. Los individuos que frecuentemente utilizan este estilo son determinados por su desplazamiento para una adecuación y afrontar situaciones únicas.

1.8.3 Estilo a nivel conceptual

Este estilo engloba a personas con un alto grado de resignación a la ambigüedad y poseen la manera de pensar intuitivamente. Por lo cual se conocen con la amplia autonomía y facilidad para conocer la información de manera analítica, ya que se enfocan a largo plazo y examinan con frecuencia las soluciones a las dificultades que tienen las empresas o departamento.

1.8.4 El Estilo Conductual

Representa a aquellas personas que poseen la forma de pensar manera intuitiva pero el grado de tolerancia es baja es aspectos de la ambigüedad. La especialidad de estas personas es que saben trabajar bien con otras y siempre están abiertas a las sugerencias para trabajar por ellas en busca de solucionar y mejorar cada vez más.

1.9 Pasos para la ejecución en las tomas decisiones

Principalmente los dueños de pequeños empresas, así como los gerentes toman las decisiones sobre una base diaria frente a sus responsabilidades, tanto los problemas que aparecen los departamentos hasta las planificaciones estratégicas a largo plazo. Es por esto que los gerentes generales realizan algunos pasos que principalmente mejoran de manera significativa el funcionamiento de las organizaciones. S.P. (2004)

1.9.1 Identificar y analizar las circunstancias

Consiste en el entendimiento del momento y visualizar el estado deseado, es decir, detectar el problema y saber que se tiene que tomar una decisión para conseguir la solución. Es por esto la importancia de tener una perspectiva clara y objetiva para así poder tener la solución a los problemas.

1.9.2 Observar criterios para decidir y ponderarlos

Consiste en aquellos puntos relevantes que se deben de tener en cuenta al momento de tomar decisiones, es decir, los patrones que dependerán que se tome. Donde se asigne un valor relevante a cada razonamiento y que sean importantes para ponderar los criterios.

1.9.3 Establecer prioridad para resolver los problemas

En este paso se debe definir la prioridad basado en el impacto y en el apresuramiento que se tiene para solucionar el problema. El impacto se encuentra asequible y la urgencia muestra el tiempo adecuado que se cuenta para reducir el impacto.

1.9.4 Generar las opciones de solución

Esta consiste en ampliar distintas soluciones que resolverán el problema. Ya que es necesario la capacidad de creatividad y el uso de varias técnicas para fortalecer la creatividad a través de las relaciones interpersonales y gerenciales, así como también las lluvias de ideas, en donde estas son las bases para los tomadores de decisiones.

1.9.5 Analizar y observar las opciones

Consiste en realizar un estudio preciso de las soluciones con vista de resolver el problema, es decir, mirando las ventajas y desventajas de manera única basado a los criterios ya establecidos y asignando valor a cada opción.

1.9.6 Realizar la opción que mejor convenga

En este proceso se elige la opción que fue analizada la cual va lograr mejores resultados en enfrentar los problemas. Hay técnicas que facilitan la elección de la mejor opción, dentro de ellas están: análisis de decisión jerárquico las cuales valoran combinados criterios que puedan auxiliar a tomar decisiones de acuerdo al resultado que se desea:

- ✓ Eficientizar: Decisiones con alto grado de razonamiento posible en las funciones administrativas.

- ✓ Determinar: Eligiendo la opción que sea aceptable la cual crea de forma objetiva el planteamiento deseado.
- ✓ Mejorar: El equilibrio se mantenga sin perder su esencia.

1.9.7 Ejecutar la decisión

En esta parte, se pone en ejecución la decisión tomada donde se evalúa si dicha decisión fue o no exitosa. Ya que al implementarlas probablemente proceda a nuevas decisiones que quizás sean de baja importancia.

Tener un pensamiento analítico, ayudara a resolver de manera efectiva los inconvenientes causados o problemas ya identificados. Por lo cual, esto beneficiará a la empresa.

1.9.8 Apreciación de los resultados

El nuevo proceso que se inicie en caso de que la solución haya sido errónea, contará con más información y se tendrá conocimiento de los errores cometidos en el primer intento.

Además se debe tener conciencia de que estos procesos de decisión están en continuo cambio, es decir, las decisiones que se tomen continuamente van a tener que ser modificadas, por la evolución que tenga el sistema o por la aparición de nuevas variables que lo afecten.

1.9.9 La información como fuente principal

Para la toma de decisiones es necesaria la información como fuente principal. Ya que sin la información no reflejaría las opciones existentes para resolver el

problema. Para condensar los datos de la institución y adaptarlos en información, es elemental un sistema que proporcione datos cuantitativos, cualitativos y estadísticas que faciliten un análisis lógico y que a su vez gestionen información necesaria para decidir de manera efectiva. Para que se pueda decidir por una elección bien analizada a sabiendas de los riesgos y beneficios que se lograría al tomar una decisión.

Figura 1. Datos estadísticos referentes a los Centros de Atención Primarias en el país.

Fuente: Ministerio de Salud Pública

Esto se debe a la gran necesidad de atención primaria en materia de salud que tiene el país. Por lo que se busca maximizar la calidad y racionalizar la cantidad de asistencia que se dispensa a través de los centros de atención primaria. Por lo cual se busca la maximización de la eficiencia social entendida como la obtención del máximo de resultados con los recursos con que se cuenta, entendido como igualdad de servicios a igualdad de necesidades.

1.10 Introducción de tablas

En la siguiente introducción se refleja algunas tablas que indican las condiciones del Centro de Atención Primaria e informaciones generales.

Las tablas descritas a continuación, corresponden a: ejemplares de planeación, el Análisis FODA del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, la cantidad de especialistas contratados, el Costo de la propuesta y el Cronograma para la implementación de la propuesta.

Esto con el fin de identificar las oportunidades de mejoras y convertirlas en fortalezas, así como también la planificación de un nuevo relanzamiento de imagen, creación y documentación de procesos internos entre otros.

Tabla 1. Ejemplares de planeación

Alcance de planeación	Niveles a Dirigir	Tipo de Planeación	Objeto Alcanzar
1. Largo Plazo	Colectivo	Estratégica	Elaboración de un plano ambiental en donde se consiga un diagnostico informando las debilidades, oportunidades, amenazas e incertidumbre que tiene la e empresa o departamento.
2. Mediano Plazo	Interludio	Táctica	Explicación de estrategias hacia los departamentos
3. Corto Plazo	Estratégico	Operacional	Subdivisiones de planes de manera táctica en todos los departamentos operacionales

Fuente: Gantt, 1917

Tabla 2. Análisis FODA del centro de atención primaria Dr. Silverio.

ANÁLISIS FODA	
Fortalezas	**Debilidades**
- Servicio comunitario a menor precio	- Medicamentos no disponibles para los pacientes
- Diversificación de servicios médicos	- Instrumentales no adecuados para la atención de los pacientes.
- Amabilidad de los doctores	- Poco personal
- Profesionalismo y compromiso con el personal	- No contar con personal suficiente
- Brinda servicios de otros campos (Llenado de Actas de Defunción)	
- Alianzas estratégicas con funerarias	
- Atención todos los días y días feriados	
Oportunidades	**Amenazas**
- Establecimiento accesible a la población	- Falta de participación de la población con problemas de a nivel de salud.
	- Padres irresponsables con proteger a sus hijos.

Fuente: Centro de Atención Primaria Dr. Silverio

Tabla 3. Cantidad de Especialista

Cantidad	Descripción	Especialistas	Frecuencia de Trabajo
1	Medico	Administrador Gral.	Velar por todas las funciones de dirección y operativas se hagan con calidad.
1	Médico	Medicina General	Presente todos los días de la semana
1	Médico	Medicina ginecostetra	Asiste tres veces por semana
1	Médico	Pediatría	Asiste dos veces por semana
1	Médico	Sónografista	Presente todos los días de la semana
1	Enfermeras	Licdos. en Enfermería	Presente todos los días de la semana
1	Secretaria	General	Presente todos los días de la semana
1	Personal	De limpieza	Presente todos los días de la semana
1	Auxiliares enfermería	Enfermeras	Presente todos los días de la semana

Fuente: Centro de Atención Primaria Dr. Silverio.

Total: 9 profesionales en medicina

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL PLAN ADMINISTRATIVO EN LAS TOMAS DE DECIONES EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DR. SILVERIO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2017.

2.1 Historia del Centro de Atención Primaria, Dr. Silverio.

En el año 1997, fue creada bajo la necesidad comunitaria el Atención Primaria, Dr. Silverio, ya que los pobladores del sector de Ensanche La Fe necesitaban una atención rápida de salud médica, ya que los hospitales quedan un poco retirados de dicho sector. El Dr. Enmanuel Silverio al notar esta gran necesidad pensó en una idea de crear un centro de atención primaria, en donde se ofrezca los servicios médicos básicos como son: Consulta médica general, consulta de ginecobstetricia (chequeo de embarazo, enfermedades ginecológicas y de mama), toma de muestras de **Papanicolaou**, sala de hidratación clínica de emergencia, y emergencia médica clínica permanente.

Esto hizo que el negocio despegara y comenzara a brindar los servicios luego de (2) años y medio recopilar los equipos médicos y las contrataciones de los médicos y aliados. Desde el año 1999 fue aperturada al público el centro de atención primaria Dr. Silverio, ya teniendo (18) años brindando un servicio de alta calidad hacia los pacientes que recurren al centro.

2.2 Aspectos Relevantes del Negocio

Misión

´´Ofrecer servicio de salud con Calidad, equidad a todos los moradores de Este Sector que Acudan a este Centro´´. (Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, 1998)

Visión

´´Convertir este Centro de Salud en una Unidad Monolítica y eficaz en dar respuesta a la problemática de salud, y continuar modernizando el Centro Médico con equipo actualizado´´. (Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, 1998)

Valores

- ´´Calidad
- Responsabilidad
- Humanismo´´ (Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, 1998)

Servicios que ofrece el negocio:

Dentro de los servicios básicos que brinda el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, se encuentran los siguientes:

- ✓ Consulta General
- ✓ Ginecosbtetricia
- ✓ Papanicolau
- ✓ Sonografía General
- ✓ Electrocardiograma
- ✓ Certificados Médicos
- ✓ Laboratorio Clínico

Además brinda el servicio de laboratorio, en la cual presenta la siguiente cartera de servicio:

- Hemograma Completo
- Tipificación Sanguínea
- Falcemia
- Glucosa
- Acido úrico
- Urea
- Creatinina
- HCG (Examen de Embarazo)
- Orina
- Coprologico
- Eritrosedimentación
- Tiempo de sangría
- Tiempo de coagulación
- Tiempo de protombina
- Colesterol
- Triglicéridos
- Bilirrubina
- Factor reumatoide
- Proteína C Reactiva
- Proteína Totales

2.2.1 Derecho del Usuario:

- Escoger libremente a su médico.
- Ser tratado con respeto y consideración.
- Recibir tratamiento de salud de acuerdo a sus necesidades.
- Ser tratado con dignidad, sin importar raza, cultura, sexo, y estado social.
- Requerir que todo el personal que lo trate debe estar identificado.
- Decidir si rechaza el tratamiento recomendado por quien lo evalúa en el centro de salud.
- A que se respecte su intimidad.
- Ser atendido en caso de emergencia.
- Ser informado sobre costo de consulta o procedimiento medico.

2.2.2 Deberes del Usuario:

- Informar al médico o al personal de enfermería que le asiste de cualquier cambio en su salud que no haya sido advertido por estos.
- Ser cortes con el personal médico y de enfermería que están a cargo de su cuidado.

- Respectar la salud de otras personas, evitando realizar actos perjudiciales para la salud de terceros.

- Contribuir con el bienestar emocional de los pacientes ingresados en el centro, manteniendo en silencio y orden que exigen las reglamentaciones.

- Solicitar consentimientos por escritos para la realización de pruebas, procedimiento u operaciones, firmando todo documento requerido por el personal de salud.

- Cumplir con sus compromisos contraídos con la institución, saldando su cuenta en el plazo estipulado o al ser dado de alta.

- Programaciones de manera oportuna y fidedigna la información que la MISPAS o las autoridades sanitarias correspondientes requieran para el cumplimiento de sus funciones como autoridad máxima de aplicación a la luz de salud y sus reglamentos.

- Valor por su salud y a su dependiente, especialmente si son menores de edad, ancianos o discapacitados así como la salud comunitaria.

2.3 Aspectos Metodológicos.

Métodos de Investigación

Para realizar la propuesta de implementar un plan administrativo, fue necesario hacer uso de varios métodos lo cuales aportaron a la recopilación de información, entre los que están los siguientes:

- **Método Deductivo**: El uso de este método ayudó a presentar un bosquejo histórico y teórico sobre los pasos que se lleva a cabo para realizar un plan administrativo, así como las buenas tomas de decisiones, y de manera específica tratar las tendencia y el perfil adecuado que con lleva un puesto gerencial.

- **Método Inductivo:** El método inductivo contrario al anterior, se destacó de otro modo, en el desarrollo de este estudio, los aspectos particulares relacionados con la implementación de un plan administrativo para una buena gestión.

- **Método Analítico:** Con este procedimiento se identificaron y analizó reflexivamente los principales factores y variables que resultaron relacionadas con las tomas de decisiones y su impacto durante una situación riguroso en un centro de atención primaria. Así como también las estrategias a implementar para ser competitivo en el mercado.

- **Método Sintético:** A través de este método se resumieron las documentaciones teóricas logradas sobre el tema de estudio por las diferentes fuentes: (primarias y secundarias), que sustenten el desarrollo teórico práctico de la investigación.

2.3.1 Análisis de la entrevista Aplicadas.

La salud es un elemento básico en el ser humano, lo cual es necesario tener prioridad en su vida. Ya que en el sector de Ensanche Espaillat se vio la necesidad de implantar un centro médico dispuesto a suplir dichas necesidades por parte de los pobladores de dicho sector.

En este mismo sentido, se procedió a realizar entrevistas con la finalidad de conocer las opiniones de los médicos que laboran en el centro de atención primaria.

Estos fueron los médicos que laboran en el centro médico. Al cuestionar ¿Qué opinar con la renovacio9n administrativa, dirección y nuevos equipos medico? Fue de manera clara la respuesta de parte de ellos, ya que aprovecharon la oportunidad para dar su sugerencia. En donde se resalto la forma de dirigir actividades que fomenten un cambio positivo en los empleados y los pacientes.

2.3.2 Introducción de cuadros

En el presente punto se verá a continuación los cuadros que tienen los datos producto de los encuesta realizada a los pacientes del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio con la recolección de los resultados obtenidos en el cuestionario se efectuó tomando una muestra de diez pacientes de la institución fueron contestados tras haber colocado algunos puntos de suma interés e interactivos, dicha recolección, se obtuvieron los siguientes datos.

El 50% de los encuestados son pacientes estudiantes universitarias de diferentes ramas, mientras que el 30% de pacientes con estudiantes de término en la universidad y el 40% de los encuestados corresponde al barrio del Ensanche Espaillat y el 20% corresponde al barrio de Gualey.

Estos datos obtenidos deja claramente la aprobación de un cambio en la administración, al igual que la implementación de un plan sobre la base de mejora continua y la eficiencia de los procesos, así como escuchar las opiniones de la comunidad del Sector Ensanche Espaillat.

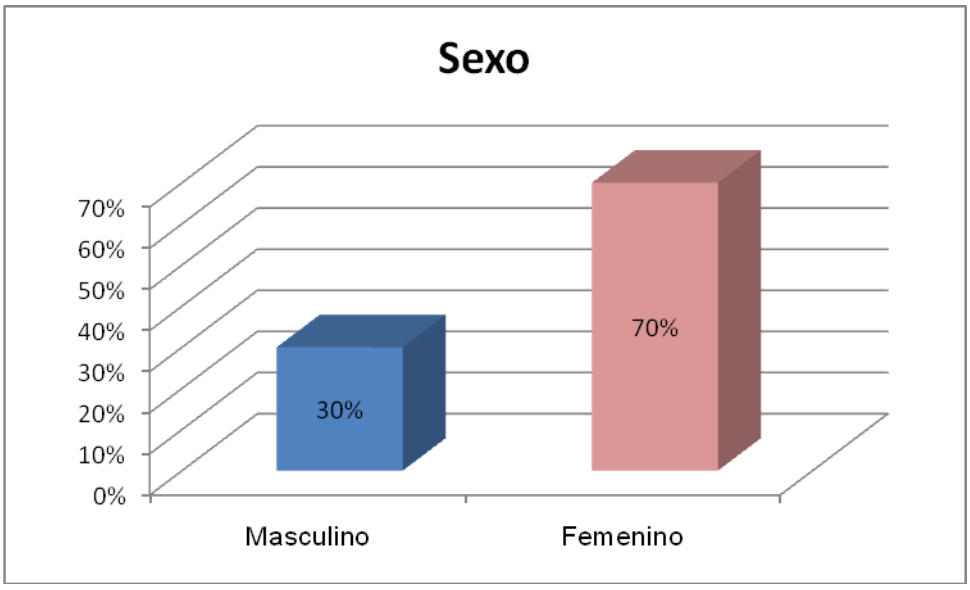
Cuadro 1

Sexo

Datos	F (ni)	F (fi)
Masculino	3	30%
Femenino	7	70%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones centro de atención primaria Dr. Silverio.

Gráfico 1



Fuente: Cuadro No. 1

El 70% de los encuestados fueron de sexo femenino, mientras que el 30% fueron de sexo masculino. Por Lo que cual el sexo femenino es la mayor cantidad de pacientes que recurren al Centro de Atención Primaria Dr. Silverio.

Cuadro 2

Rango de Edad

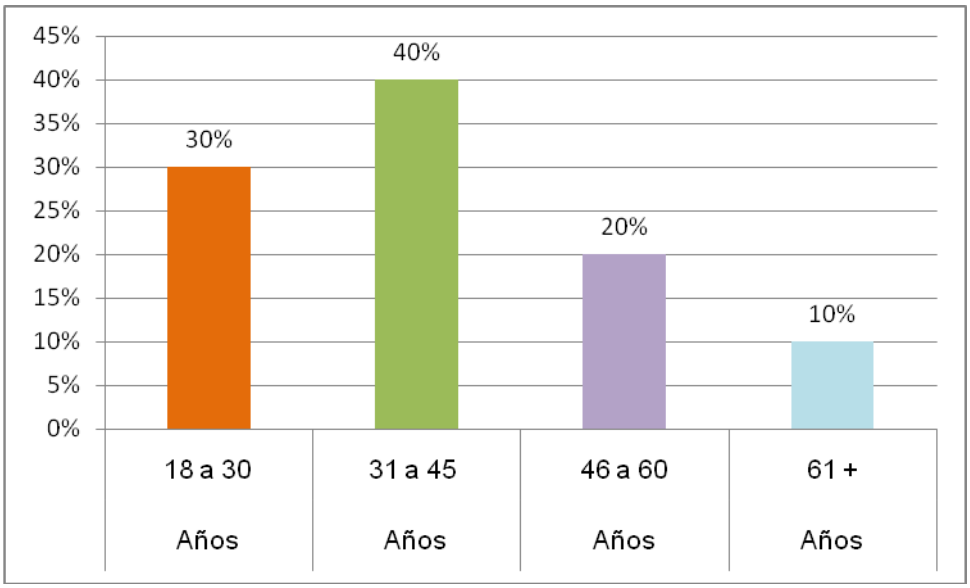
Datos	F (ni)	F (fi)
18 a 30	3	30%
31 a 45	4	40%
46 a 60	2	20%
61 +	1	10%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones centro de atención primaria Dr. Silverio.

.

Gráfico 2

Rango de Edad



Fuente: Cuadro No. 2

El 40% de los encuestados se encuentra en un rango de 31 a 45 años, en la cual evidencia la población adulta más frecuente a requerir servicios médicos.

Cuadro 3

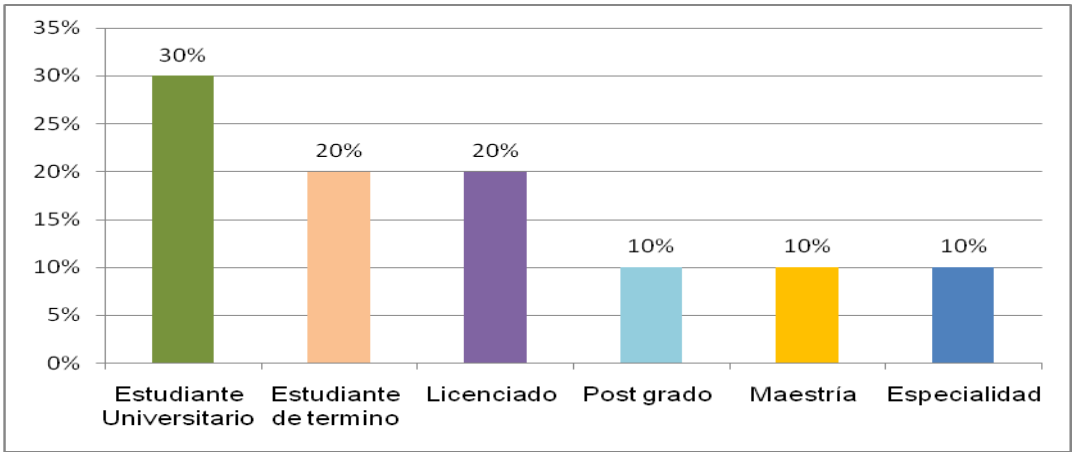
Niveles de Educación

Datos	F (ni)	F (fi)
Estudiante Universitario	3	30%
Estudiante de termino	2	20%
Licenciado	2	20%
Post grado	1	10%
Maestría	1	10%
Especialidad	1	10%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones centro de atención primaria Dr. Silverio.

Gráfico 3

Niveles de Educación



Fuente: Cuadro No. 3

El 50% de los encuestados son pacientes estudiantes universitarias de diferentes ramas, mientras que el 30% de pacientes con estudiantes de término en la universidad.

Cuadro 4

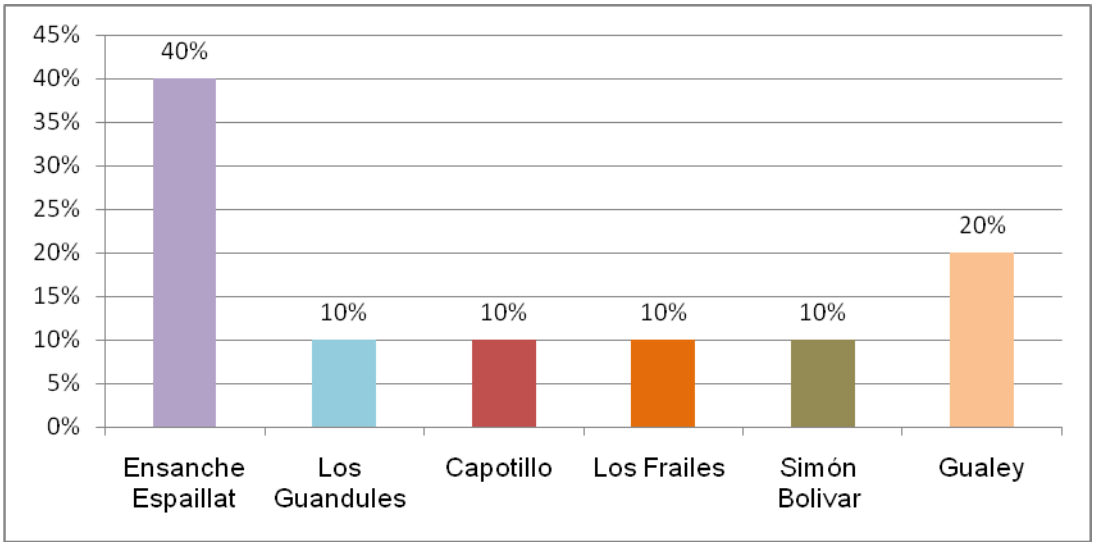
Sector donde reside

Datos	F (ni)	F (fi)
Ensanche Espaillat	4	40%
Los Guandules	1	10%
Capotillo	1	10%
Los Frailes	1	10%
Simón Bolívar	1	10%
Gualey	2	20%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones centro de atención primaria Dr. Silverio.

Gráfico 4

Sector donde reside



Fuente: Cuadro No. 4

El 40% de los encuestados corresponde al barrio del Ensanche Espaillat y el 20% corresponde al barrio de Gualey.

Cuadro 5

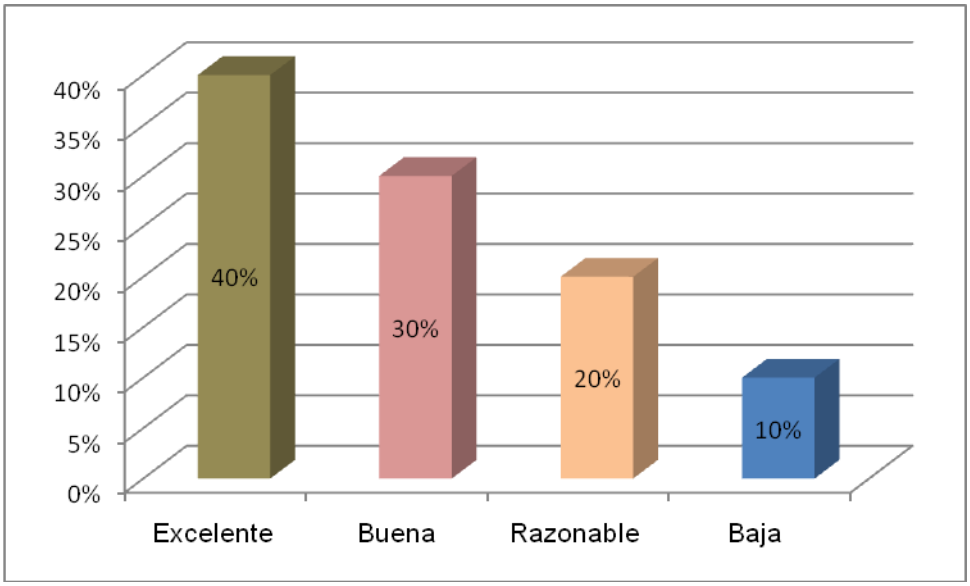
Velocidad de atendimiento en el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio

Datos	F (ni)	F (fi)
Excelente	4	40%
Buena	3	30%
Razonable	2	20%
Baja	1	10%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones centro de atención primaria Dr. Silverio.

Gráfico 5

Velocidad de atendimiento



Fuente: Cuadro No. 5

El 40% de los encuestados calificaron como excelente la velocidad de atendimiento, y el 20% como razonable.

Cuadro 6

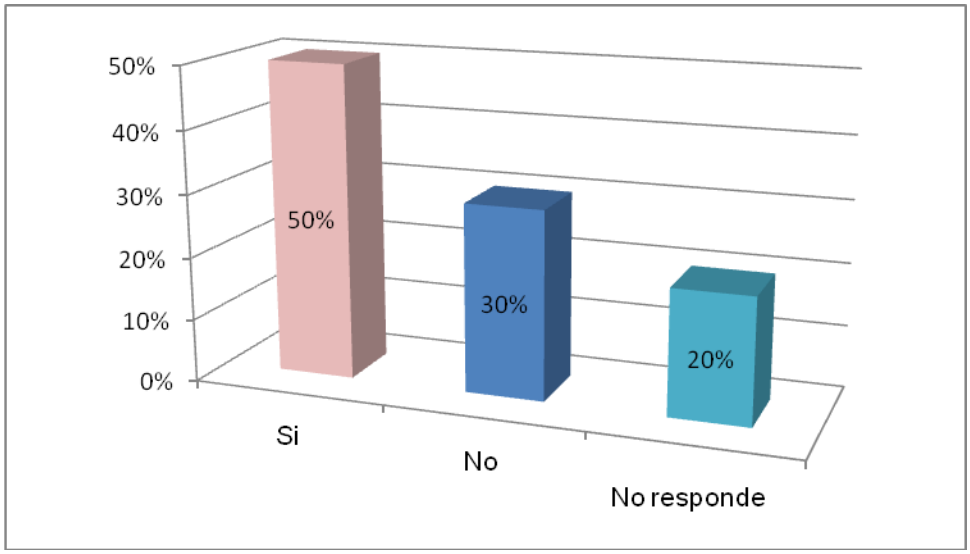
El servicio brindado por los Doctores es alta calidad

Datos	F (ni)	F (fi)
Si	5	50%
No	3	30%
No responde	2	20%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones centro de atención primaria Dr. Silverio.

Gráfico 6

El servicio brindado por los Doctores es alta calidad



Fuente: Cuadro No. 6

Como explica el grafico, 50% de los encuestados informaron que los doctores brindan un servicio de alta calidad y el 30% informaron que no lo es.

Cuadro 7

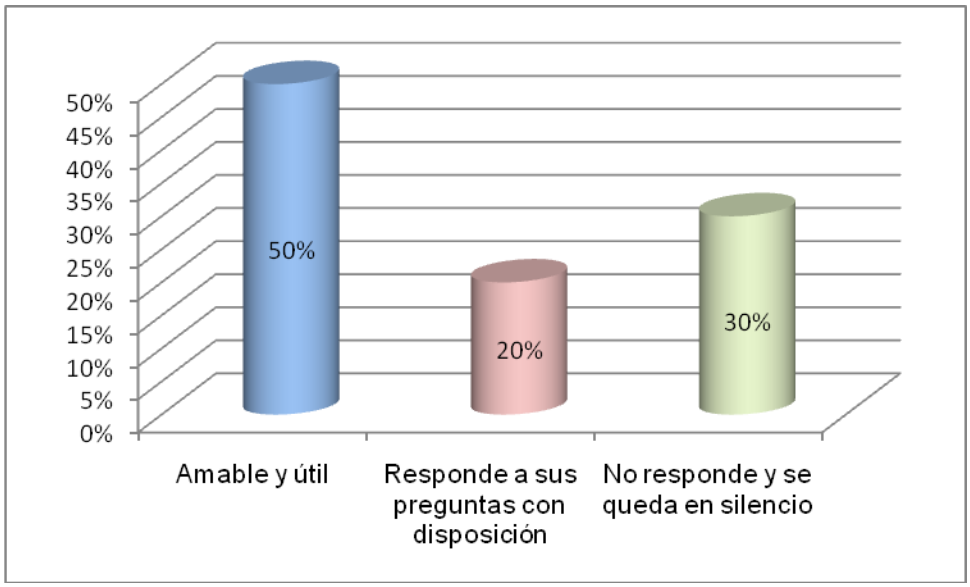
Evaluación del servicio brindado por el resto del personal

Datos	F (ni)	F (fi)
Amable y útil	5	50%
Responde a sus preguntas con disposición	2	20%
No responde y se queda en silencio	3	30%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones centro de atención primaria Dr. Silverio.

Gráfico 7

Evaluación del servicio brindado por el resto del personal



Fuente: Cuadro No. 7

Como se puede observar en el grafico, el 50% de los pacientes calificaron como amable y útil el servicio brindado y el 20% responde a sus preguntas con disposición.

Cuadro 8

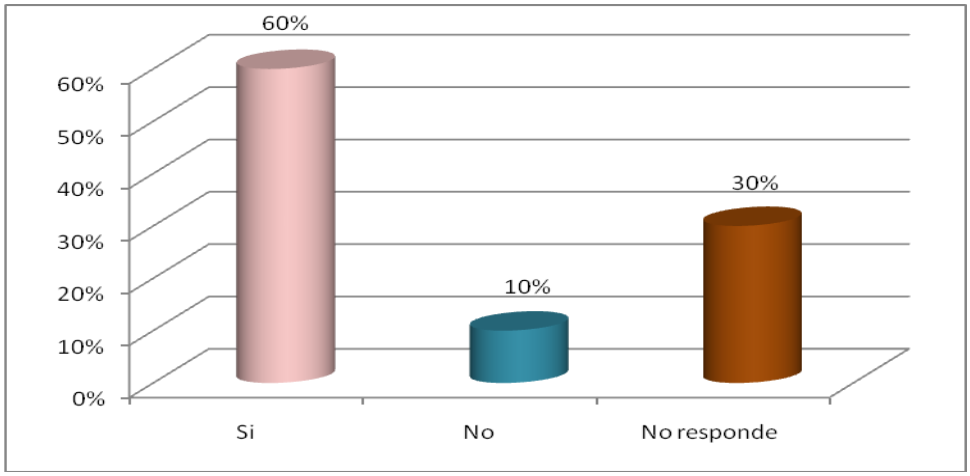
Infraestructura y los equipos médicos son adecuados para brindar un servicio de alta calidad

Datos	F (ni)	F (fi)
Si	6	60%
No	1	10%
No responde	3	30%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones centro de atención primaria Dr. Silverio.

Gráfico 8

Infraestructura y los equipos médicos son adecuados para brindar un servicio de alta calidad



Fuente: Cuadro No. 8

El 60% informa que los equipos médicos e infraestructura están óptimos para brindar un servicio de calidad, en cambio el 30% no responde la encuesta realizada.

Cuadro 9

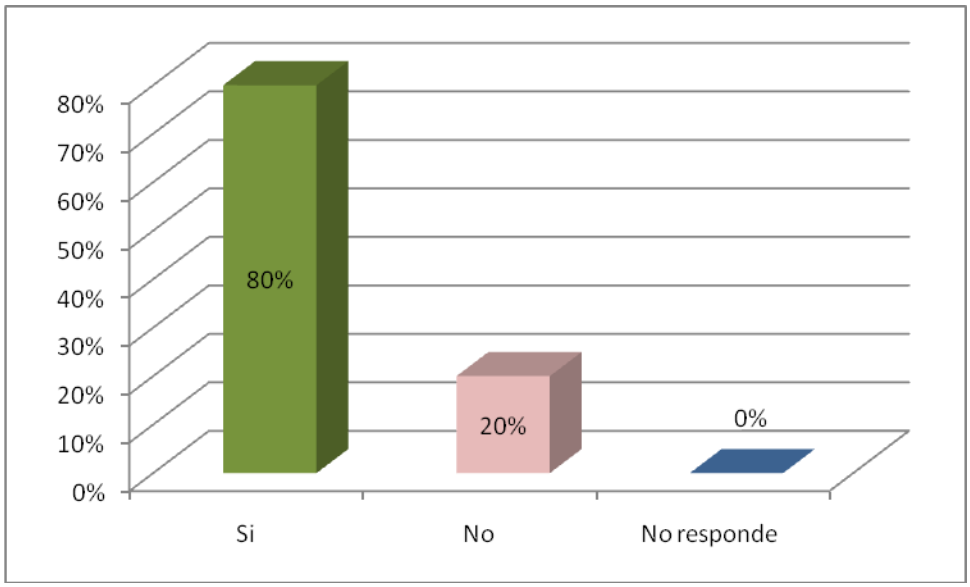
Precio para las consultas médicas es asequible para el entorno

Datos	F (ni)	F (fi)
Si	8	80%
No	2	20%
No responde	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones centro de atención primaria Dr. Silverio.

Gráfico 9

Precio para las consultas médicas es asequible para el entorno



Fuente: Cuadro No. 9

Conforme a los resultados reflejados en la encuesta, se observa que el 80% de los encuestados informan que el precio para las consultas médicas es asequible para el entorno.

Cuadro 10

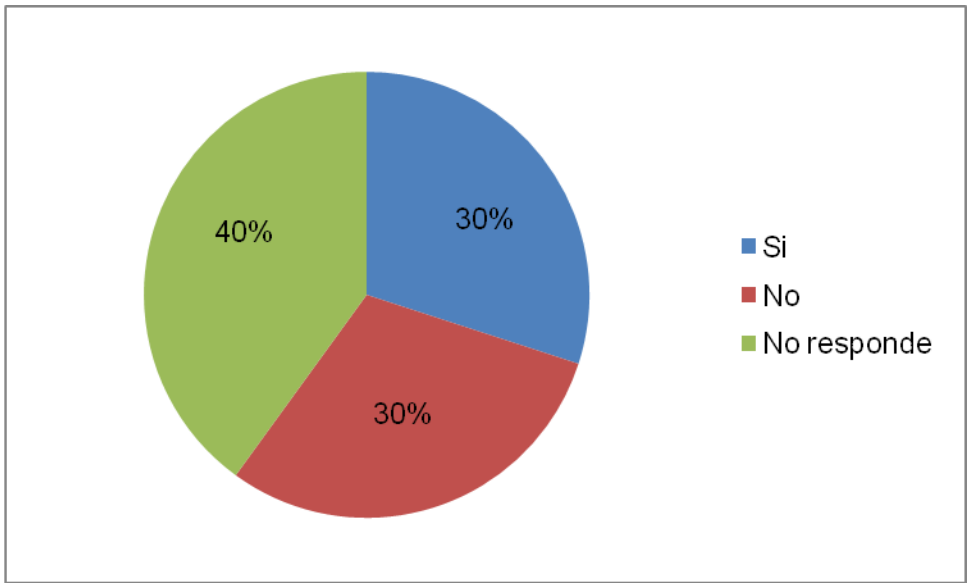
El médico escuchaba atentamente sus problemas de salud

Datos	F (ni)	F (fi)
Si	3	30%
No	3	30%
No responde	4	40%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones centro de atención primaria Dr. Silverio.

Gráfico 10

El médico escuchaba atentamente sus problemas de salud



Fuente: Cuadro No. 10

El 30% de los encuestados declararon que los médicos escuchan atentamente los problemas de los pacientes.

Cuadro 11

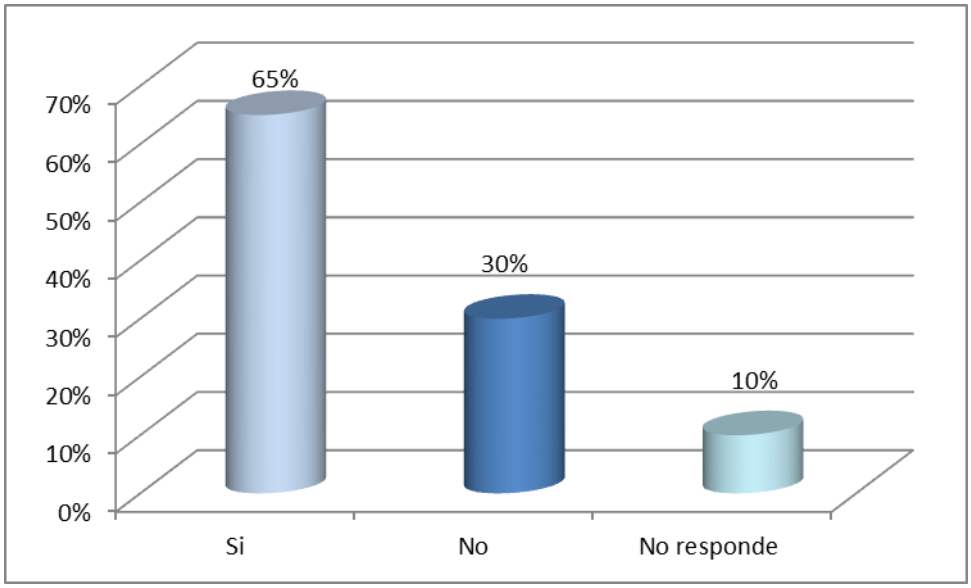
Se siente usted conforme con la atención recibida de manera general

Datos	F (ni)	F (fi)
Si	6	65%
No	3	30%
No responde	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta sobre la implementación de un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones centro de atención primaria Dr. Silverio.

Gráfico 11

Se siente usted conforme con la atención recibida de manera general



Fuente: Cuadro No. 11

De acuerdo con esta gráfica se entiende que el 65% de los encuestados si, se sienten conforme con la atención recibida en general, y un 25% que informan que no es satisfactorio. Un 10% no quiso responder la pregunta.

CAPÍTULO III,
PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ADMINISTRATIVO PARA LAS TOMAS DE DECISIONES.

3.1 Introducción a la Propuesta

La propuesta que se desea implementar para el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, se sitúa en los aspectos administrativos y las tomas de decisiones estratégicas que aporten al crecimiento sostenido de la institución y a su vez sea competitivo en el mercado. De tal modo que los empleados así como los pacientes vean el cambio que se quiere realizar, buscando la buena armonía entre los pacientes y los médicos que estarán brindando el servicio, donde a su vez sea transmitido a la comunidad y lo más importante al pueblo dominicano.

Basado a los datos que se posee el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, las informaciones adicionales recopiladas fueron a través de las entrevistas y encuestas dirigidas hacia los médicos que laboran en el Centro de Atención y a los pacientes del sector.

En el plan administrativo será un paso significativo para el Centro de Atención, debido a que el mismo son pasos y herramientas que permitirán colocar la institución en la actualidad y mantenerse vivo en la competencia, ya que existen numerosas instituciones que ofrecen servicios médicos básicos. Sin embargo, estas propuestas serán el propulsor, energía, avance tecnológico y despliegue que llevara a brindar un mejor servicio y facilidad para los pacientes.

En virtud de los resultados obtenidos por las Encuentas y entrevistas, se procede a implementar algunas propuestas que edificaran la institución, solucionara algunos procesos manuales, facilitara el uso de la información a los pacientes y por último la buena planificación, análisis y conocimiento para las tomas de decisiones efectivas que permiten el crecimiento de la institución cada día.

3.2 Objetivos de la propuesta.

3.2.1 Objetivo General

Planificar y Ejecutar un Plan Administrativo en la cual se pueda reconocer el compromiso de los médicos al igual que de los pacientes del entorno.

3.2.2 Objetivos Específicos.

- Mejorar el grado de conocimiento y prevención en ámbitos de salud.
- Mejorar la calidad de vida de los pobladores del entorno.
- Instaurar estrategias de cambio para impulsar conductas responsables con los pacientes y allegados.

3.3. Importancia de la propuesta.

Esto tendrá un gran impacto tanto para la comunidad como para el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio. Ya que la institución, se encuentra en un proceso de cambio y transformación administrativa, buscando fortalecer su visión, misión y objetivo, a la vez ampliar las estrategias para lograr un mejor

entorno dentro de la organización.

Con el fin de buscar reducir los gastos de materiales y consumos genéricos y la ampliación de nuevos servicios de médicos para los pacientes en general.

3.4 Mapa Estratégico del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio T. (2017-2021)

<table>
<tr><td colspan="2">Misión:

Ofrecer servicio de salud con calidad, equidad a todos los moradores del sector que acudan a este centro.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Visión: Convertir este Centro de Salud en una Unidad Monolítica y Eficaz en dar respuesta a la problemática de salud, y continuar modernizando el centro médico con actualizado.</td></tr>
<tr><td colspan="2">METAS A LARGO PLAZO:

- Ampliar la afiliación de todas las ARS del país.
- Alianza estratégica con el Salud Público.
- Transformación del Centro de Atención Primaria a un Centro Diagnostico.
- Contratación de Software como herramienta digital.
- Automatización de los procesos para las tomas de decisiones.
- Expansión de otros Centro de Atención Primaria en lugares que necesitan atenciones medicas.
- Creación de un Manual de Prevención de enfermedades básicas y control de higiene personal
- Cumplimiento del 85% con los programas de promoción y prevención de enfermedades requeridas por el Salud Público y Senasa.</td></tr>
<tr><td colspan="2">PUNTOS ESTRATEGICOS</td></tr>
<tr><td>Punto estratégico No. 1

Cobertura de afiliación
Proceso continuo de aseguramiento de la calidad en brindar servicios de salud</td><td>Punto estratégico No. 2

Gestión de salud
Creación de procesos de gestión del riesgo que permitan a la institución garantizar servicios de salud con calidad, calidez y oportunidad.</td></tr>
<tr><td>Punto estratégico No. 3

Imagen y posicionamiento institucional
Consolidar el posicionamiento y la imagen institucional del Centro de Atención Primaria.</td><td>Punto estratégico No. 4

Consolidación Institucional
Consolidar el proceso de desarrollo institucional del Centro de Atención Primaria garantizando su sostenibilidad.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Punto estratégico No. 5

Participación Social: Estimular y fortalecer la participación social y comunitaria para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos y alianzas con organizaciones de la sociedad civil.</td></tr>
</table>

Fuente: Elaboración Propia

3.4.1 Diagnóstico Estratégico

Comprende un análisis y reflexión global, que involucra todas las actividades de la organización y sirve para plantear estrategias y proyectos operativos concretos que puedan ser monitoreados y evaluados, para lograr la eficiencia y la calidad de manera permanente. De otro lado, el diagnóstico estratégico es considerado como el análisis de fortalezas y debilidades internas de la organización, así como las amenazas y oportunidades que enfrenta la misma.

Con el surgimiento de algunas puntos actuales que determinaran la posición del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio sobre el nivel estratégico. Se formularon los siguientes tips: Situación Actual del negocio, Hacia dónde quiere llegar el negocio, Ruta a seguir para alcanzar las metas, Limitación Temporal de las metas y la Visión de la Meta final.

Con las informaciones recopiladas sobre estas preguntas, el Director General (Dr. Silverio Tejada) tendrá en sus manos la posición en la que se encuentra su negocio respecto a la competencia en el sector. Y de esta forma podrá adaptar a su negocio un proceso de Benchmarking con centro de atenciones más modernas.

3.4.2 Situación Actual del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio

La institución, se encuentra en un proceso de cambio y transformación administrativa, buscando fortalecer su visión, misión y objetivo, a la vez ampliar las estrategias para lograr un mejor entorno dentro de la organización.

Esto es buscando el fin de reducir los gastos de materiales y consumos genéricos y la ampliación de nuevos servicios de médicos para los pacientes en general.

El Centro de Atención Primaria Dr. Silverio no contiene procesos automatizados en sus funciones al igual que modernos equipos que brinden un servicio de mayor calidad. Ya que los mismos son bastantes costosos para comprar dichos equipos. Esto hace identificar algunos inconvenientes con el servicio, tales como:

- Entrega de resultados de manera tardía.
- Dificultad de encontrar los expedientes de los pacientes atendidos.
- Poco conocimiento de los moradores del Sector Ensanche Espaillat sobre el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio.
- Falta de creación de un plan administrativo que facilite las tomas de deciones en función al crecimiento del Centro.
- Planificación anual sobre diversos temas: financiero, administrativo y estratégico.
- Implementación de un sistema de calidad en los servicios médicos de salud.
- Falta de alianza estratégica de parte de Salud Pública.

3.4.3 Hacia dónde quiere llegar el negocio

El Centro de Atención Primaria Dr. Silverio a través de los inversionistas desea estar a la vanguardia y altura respecto a la competencia que existe en Santo Domingo. Logrando adaptarse a la actualidad moderna, es decir, colocando la imagen corporativa del Centro en los medios comúnmente utilizados (Redes sociales y periódicos nacionales) para promover y tener un mayor impacto en los pobladores aledaños. Así mismo el impartir charlas de manera gratis que aporten a las jóvenes de edad 13 a 23 años la prevención de

embarazos a temprana edad, así como hacer operativos médicos con el objetivo de concientizar a todas las personas del sector.

Por otro lado, se desea realizar la transformación de centro de atención primaria en un centro diagnóstico. En donde se brinden una gama de servicios más completos a un menor costo y con mayor facilidad de la ubicación.

Con las implementaciones pautadas sobre estrategias, se lograría un incremento sustancial de parte de los pacientes. En virtud de que los pacientes tendrán una mejor forma de atendimiento e incluso la comodidad de tener una consulta médica de manera más rápida y personalizada.

3.4.4 Ruta a seguir para alcanzar las metas

Promover el bienestar integral, mental, emocional, físico y espiritual de cada paciente que visita el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, en la cual se dé el apoyo a las familias que tienen pocos recursos, así como proporcionar servicios de empatía, alta calidad humana y profesional con resultados efectivos a nuestros pacientes.

Por otro lado, de acuerdo a las publicaciones a través de las redes sociales y periódicos nacionales, se desea tomar citas y consultas médicas online dentro del ámbito nacional e internacional. Así como también enviar capsulas por los medios sociales sobre temas de salud médicas referente a una enfermedad actual del momento.

Para así contribuir de esta manera en la creación permanente de una sociedad positiva, actuando con un compromiso de ciudadanía global.

3.4.5 Limitación Temporal de las metas

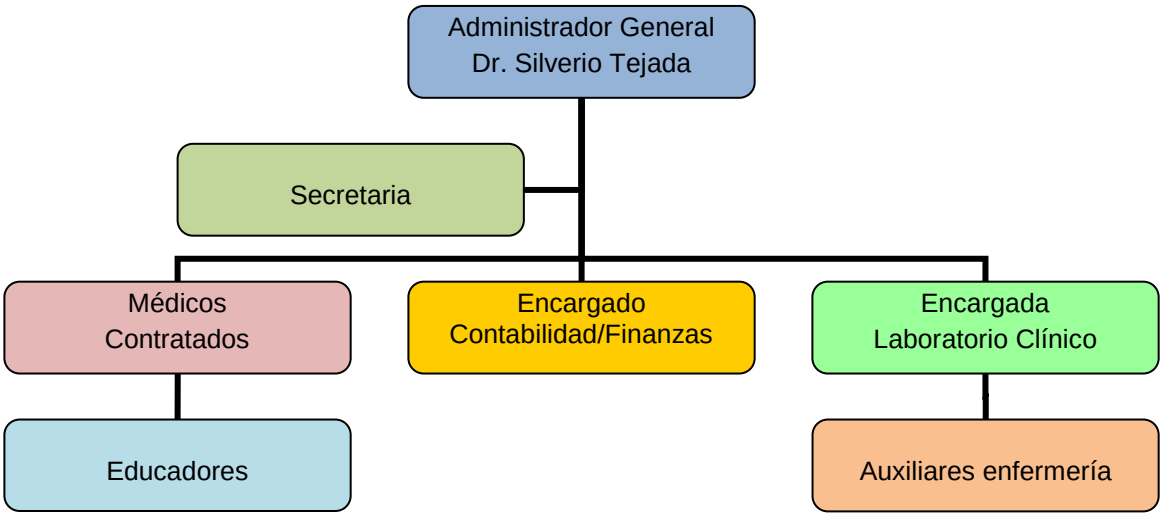
Para el año 2017, el Centro de Atención Primaria solo puede implementar la creación de un plan administrativo a mediano y largo plazo, las cuales fortalezcan y mejoren los procesos internos para las atenciones medicas. Así como la facilidad de envíos de resultados médicos vía correo electrónico,

De igual modo, el reforzamiento de imagen la cual atrape de tal manera que los pacientes se fidelicen con el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio.

3.4.6 Visión de la Meta final

Identificar áreas de mejora y establecer acciones correctivas, mediante la medición periódica, en donde se mantengan en seguimiento las capacitaciones la cual se incremente la competencia del recurso humano, para ofrecer servicios con calidad y trato humano. Consolidar los procesos institucionales de planificación, monitoreo y evaluación, para el desarrollo de una cultura de innovación, transparencia y mejora continua.

3.5 Estructura Organizacional de la Institución.



Fuente: Centro de Atención Primaria Dr. Silverio

Las personas detalladas en el organigrama se reportan directamente con el Administrador General y este tiene la responsabilidad de dirigir, controlar, organizar y planificar los recursos, servicios y actividades que posee el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio.

3.6 La Cultura Organizacional

Las instituciones de salud presentan rasgos de identidad que las diferencian, las cohesionan y les dan continuidad en el tiempo. Así, en los Centros de Salud se concibe al paciente como un sujeto integral. Es un modelo preventivo y de promoción de la salud. El Hospital es, en tanto, un modelo curativo y restaurador de la salud y visualiza al paciente como un sujeto pasivo.

En este marco, resultó interesante indagar y analizar los valores en los que se sustentan las culturas de las organizaciones de salud relevadas.

En el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, por la naturaleza misma de su misión, se percibe que se privilegian ciertos valores como la rapidez en la atención que no se verifica, en igual medida en los Centros de Salud, donde los principios claves son la participación y el consenso. En ambos, la equidad aparece como un valor dominante.

Existen, también, principios y valores comunes compartidos por las dos organizaciones, como son la eficacia, la eficiencia y la calidad de atención.

Dichos valores están sólidamente arraigados y se han constituido como presunciones o supuestos básicos incuestionables respecto a ciertas dimensiones relacionadas con el contexto, la apreciación sobre el uso del tiempo, la visión de los trabajadores y de los pacientes, entre otros.

En ambos factores se manifiestan subculturas diferentes pero convergentes hacia objetivos comunes. En ese sentido, existen múltiples grupos con sus ambientes de trabajo específicos, sus propias metas, procesos y normas determinadas. Por ejemplo, las diferencias entre valores, creencias, conocimientos, costumbres y rituales en las áreas Administrativas respecto de las áreas de Internación en el Hospital; las lógicas de atención en los centros de salud donde se asiste al paciente en su hábitat versus la lógica de los servicios de apoyo centrales basada en el cumplimiento impersonal de las normas y procedimientos (Asenjo (1998).

3.7 El Clima Organizacional

Las percepciones que tienen los empleados sobre las estructuras y procesos que deben mantener en el ámbito. Muchas de ellas corresponden a las influencias directas en las conductas y comportamientos de los médicos. Al mezclar problemas personales con temas laborales e incluso los conflictos de interés que se han presentado con los empleados y con algunos pacientes.

Sin embargo, se desprenden cincos dimensiones que hacen que el clima organizacional este con algunas tensiones.

3.7.1 Relaciones:

Con respecto a las relaciones interpersonales que existe con cada médico y auxiliares, es de manera afectuosa y regular. Debido a que se mantiene una línea de respecto y compromiso con el negocio.

3.7.2 Adaptación:

Los médicos que laboran en el Centro de atención primaria Dr. Silverio han demostrado un sumo interés de adaptación a los cambios. Es decir, adaptación a la tecnología, capacitaciones permanentes, uso de herramientas avanzadas y el fiel cumplimiento de los procedimientos al brindar un servicio médico.

3.7.3 Estructura:

El centro de atención primaria Dr. Silverio está conformada por un equipo de profesionales. Siendo la estructura básica los pacientes, quienes son la parte vital del negocio y que se escucha de manera especial las sugerencias

que identifiquen. Además que los administrador general, los doctores, enfermeras y auxiliares son parte de la plataforma y que a su vez son los responsables de mantener una estructura solidad, firme y segura en otorgar facilidades medicas a los pacientes, así como también entregar un servicio de calidad, eficiente y confiable.

3.7.4 Resultados:

De acuerdo a las últimas auditorías realizadas por Salud Pública, informa que el centro de atención primaria Dr. Silverio cumple de manera regular con los estándares de calidad, los equipos médicos correctos y la cantidad de empleados asignados para cada función médica.

3.7.5 Orientación Externa:

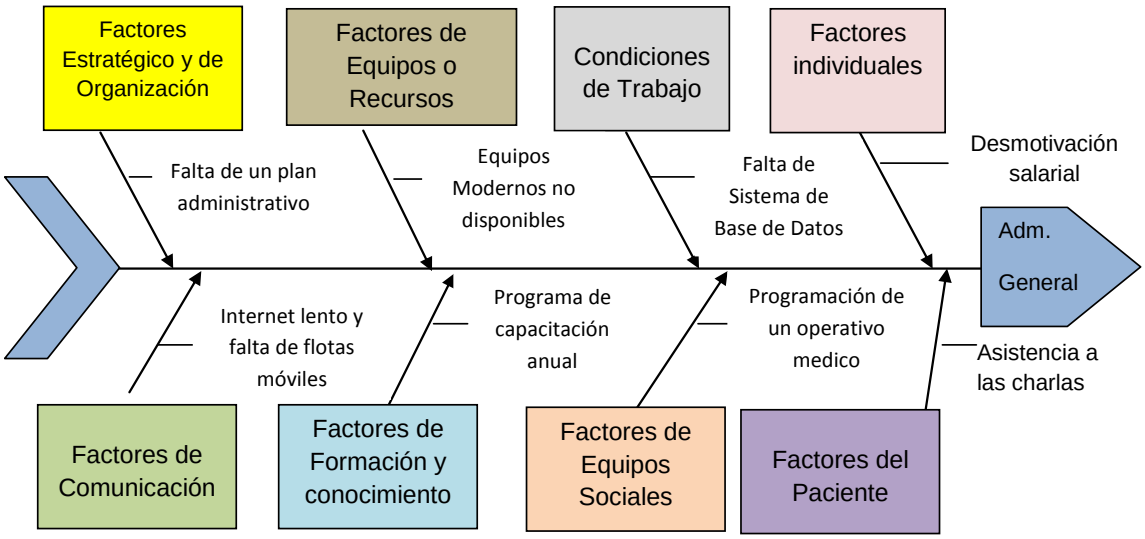
El centro de atención primaria Dr. Silverio, se mantiene en las orientaciones de sus aliados con el único fin de eficientizar procesos manuales, automatizar canales de distribución y las capacitaciones a nivel nacionales a los médicos para mantenerlos actualizados en materia de prevención de salud.

Con respecto al clima laboral se ha identificado algunos resultados significativos frente al rendimiento del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio.

- Desempeño personal de cada médico,
- Incremento de un servicio de eficiencia.
- Resultados financieros sostenibles para el centro de atención primaria Dr. Silverio.

3.8 Diagrama de Espina de Pescado o Causa - Efecto

Este diagrama refleja el análisis de problemas internos identificados que han estancado el cumplimiento de los objetivos del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio.



Fuente: Elaboración Propia

Estos problemas colocan al Centro de Atención Primaria Dr. Silverio. han en un estado de estancamiento para el crecimiento y adaptación de nuevos procesos automatizados.

3.9 Propuesta de Modelo Plan Administrativo

3.9.1 Creación de un Manual para los Procedimientos y Procesos Internos

La creación del manual, debe estar apegado a la ley 87-01 Sistema Dominican0 de Seguridad Social, la cual establece en el artículo 129, numeral (b)- Plan básico de salud, establece lo siguiente: Atención primaria de salud, incluyendo emergencias, servicios ambulatorios y a domicilio, atención materno infantil y prestación farmacéutica ambulatoria, según el listado de prestaciones que determine el CNSS.

El manual de procedimientos y procesos planteado, es un instrumento que permitirá a comunicar los lineamientos determinados por el Centro de atención primaria, en donde se conserven la integridad de cada miembro y a su vez puedan acelerar labores de la administración, la mejora continua de la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

La elaboración del Manual de procesos y procedimientos se plasmará de acuerdo con las siguientes etapas de trabajo:

- **Primer Punto a colocar en el Manual: Retroalimentación, Búsqueda y Evaluación de resultados.**

En esta etapa, se realizó un acompañamiento con los miembros del Centro de Atención Primaria, Dr. Silverio para esclarecer el flujo de las actividades que se elaboran en el espacio de trabajo, algunas sugerencias y proposiciones de ajuste para el proceso concerniente a los cambios. Debido a que era necesario recopilar los detalles a través de las observaciones directas y

condiciones del centro de atención primaria, para así conocer la ejecución del trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos durante estas secciones, se realizaron los primeros puntos y procedimientos, analizando la formulación de cada médico y responsable de procesos, para así modificarlos en la medida que aparezca inconvenientes.

- **Segunda Punto a colocar en el Manual: Ajustes y validación.**

En esta etapa, se realiza pruebas pilotos con los procesos ya planificados, comparándolo lo que se ejecutaba con lo que está en propuesta. En donde se analizaron las razones de las diferencias y determinando el nivel directo y la coordinación de los cambios.

Para incluir el mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos, se estudiaron, examinaron y establecieron en conjunto con cada miembro del Centro de Atención Primaria respecto a la intervención de procesos, los cambios de las actividades que se no programadas o fase de labor. La cual se desarrollará con el fin de optimizar el funcionamiento y efectividad del negocio, en donde esto nos presentara algunos resultados con respecto a identificación de problemas o inconvenientes, así como la solución de dicha problemática.

Tercer Punto a colocar en el Manual: Jornadas de Socialización.

Colocar este acápite en el Manual para los Procedimientos y Procesos Internos es de mucha importancia, ya que de realizar jornadas de socialización aporta significativamente a la sociedad y la misma imagen corporativa del centro de atención primaria.

En donde se coloque las alianzas estratégicas con instituciones del Estado Dominicano, Hospitales, Centros Comunitarios y cualquier otra ayuda que aporte a al deseo de brindar servicios de salud en materia de prevención de enfermedades. Para esto, se presenta algunos diagramas de flujos con respecto a los procesos que conlleva cada jornada social o la realización de un operativo medico.

3.9.2 Manual para los Procedimientos y Procesos Internos

- **Acápite de Manual de Funciones y Responsabilidades**

En este acápite, se hablara de manera sistemática algunos procesos sobre las funciones y responsabilidades que deben asumir cada miembro del Centro de Atención Primaria, de acuerdo al compromiso y naturaleza del cargo que desempeña.

Con la ayuda de este punto colocado en el Manuel, se tendrá una visualización en conjunto al propósito del Centro de Atención Primaria, para así delimitar las responsabilidades y de evitar la duplicación o no realización de tareas o funciones.

De modo que cada rol este definido en el presente manual para que se mantengan una interacción de todos los involucrados y responsables para alcanzar el tan deseoso resultado por el Centro de Atención Primaria Para la obtención de buenos resultados, es necesario sacar un máximo interés como instrumento de consulta y herramienta administrativas propuestas.

3.9.3 Manual para los Procedimientos y Procesos Internos

Implementar acápite relacionado con las condiciones generales de la de Trabajo

Para esto, es necesario mencionar algunos aspectos Relevantes para Contratación del Personal. En virtud de que se debe crear un contrato laboral se debe velar el fiel cumplimiento los siguientes puntos:

- Establecer Criterios para el perfil del puesto disponible.

- Contrato debe incluir clausulas de confidencialidad de la información manejada para la prestación de servicio de salud.

- Cumplimiento al horario establecido por el Centro de Atención Primaria, Dr. Silverio.

- Archivo de historial de vida de cada miembro del Centro, la cual contenga (Curriculum Vitae, Titulo profesional, Copia certificación Sqtor, record de notas universitarias, declaración de ingresos e informaciones personales, etc.).
- Actualización de información en la base de datos.

- Clima laboral amigable.

- Equipos y herramientas para el desempeño laboral.

Decoración de las instalaciones con los lineamientos organizacionales de Informar Publicidad, para generar reconocimiento de marca e involucrar recordación visual con logotipos e imágenes de los productos en los clientes que se atiendan allí.

En donde se ponga a disposición para todos los colaboradores y miembros del Centro de atención primaria, el Manual de los Procedimientos y Procesos Internos, en la cual desglose de manera detallada las herramientas necesarias a utilizar, así como el horario y días de labor y alguna atención médica urgente.

3.10 Alianza Estratégica con Ministerio de Salud Pública.

Por ser Salud Publica el organismo estatal responsable de mantener y fomentar la estabilidad en materia de la salud en la sociedad, realizaremos un acercamiento con la intención de que nos faciliten médicos de diferentes ramos y a su vez no suministren parte de los medicamentos que se estarán indicando y donando a quienes participen del mismo.

Instalar programas que lleven:

1. Programa de prevención y orientación de embarazo en adolescentes. (Ginecóloga, psicóloga).
2. Programa de diagnostico de prevención de enfermedades de transmisiones de infecto contagiosa (ITS).
3. Programa de prevención y diagnóstico de enfermedades nutricionales.
4. Programa de vacuna o de inmunización (Programa preventivo)
5. Programa de prevención de diagnóstico y tratamiento de enfermedades de TB Pulmonar.

3.10.1 Hacer operativos médicos.

Con el apoyo de los diferentes médicos autorizados por Saludo Pública brindaremos servicios de (Consultas de mama, oftalmología, odontología,

dermatología, cardiología, pediatría y otros servicios básicos de salud) a los moradores del sector Ensanche Espaillat.

Dicho operativo contribuirá al posicionamiento y al reforzamiento de la imagen del Centro Médico Dr. Silverio, la cual aportara más visibilidad, mayor alcance y la fidelizacion de los pacientes.

3.10.2 Subscripción en las Aseguras de Salud.

Se procederá a la búsqueda de los códigos con las diferentes ARS existente en el DN, como son: (SENASA Subsidiario o del gobierno, Seguros Humano, ARS Universal, Seguro del Colegio Médico Dominicano -CMD y Palic) ofertando a todas esas ARS con sus afiliados.

Siendo miembro de las aseguradoras de salud lograremos brindar una atención primaria más completa, conforme a las necesidades que presenten los moradores además los beneficios obtenidos productos de las afiliaciones de los pacientes servirá para la sostenibilidad del Centro de Salud.

Así mismo, esto aportara mayor alcance en facilitar a los pacientes las compras de medicamentes mediante el seguro que posee el paciente atendido.

3.10.3 Reforzar la imagen visual del Centro de Atención Primaria.

Fuente: Elaboración Propia (Enero – Abril 2017)

Se colocara un eslogan que dice: *Conócete a ti, conoce tu salud, conoce tu Centro de Atención Primaria, en donde te ofrecemos un servicio de salud personalizado.*

En la cual se implementara anuncios publicitarios en las redes sociales tales como: Facebook, Instagram, Twitter y página oficial del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio.

Esto con el fin de avivar la imagen y a su vez llegar a todo público que desea una rápida atención de salud de manera segura, confiable y rápida.

3.10.4 Transformación de Centro de Atención Primaria a un Centro de Diagnostico

Para este caso se realice todos los estudios diagnósticos de imágenes como son:

- Radio X,
- Espirometria pulmonar realizado únicamente para aquellos pacientes que padecen de alma bronquial y fumadores crónicos.
- Densitometría ósea
- Entre otros.

3.10.5 Automatización y actualización de procesos

En este se contratara a los proveedores que brindan servicios tecnológicos y de programación. En el cual se coloque en cada computador el sistema de proporcionar información en tiempo real, los diagnósticos, resultados, síndromes y cualquier otro detalle de sumo interés para cada paciente atendido.

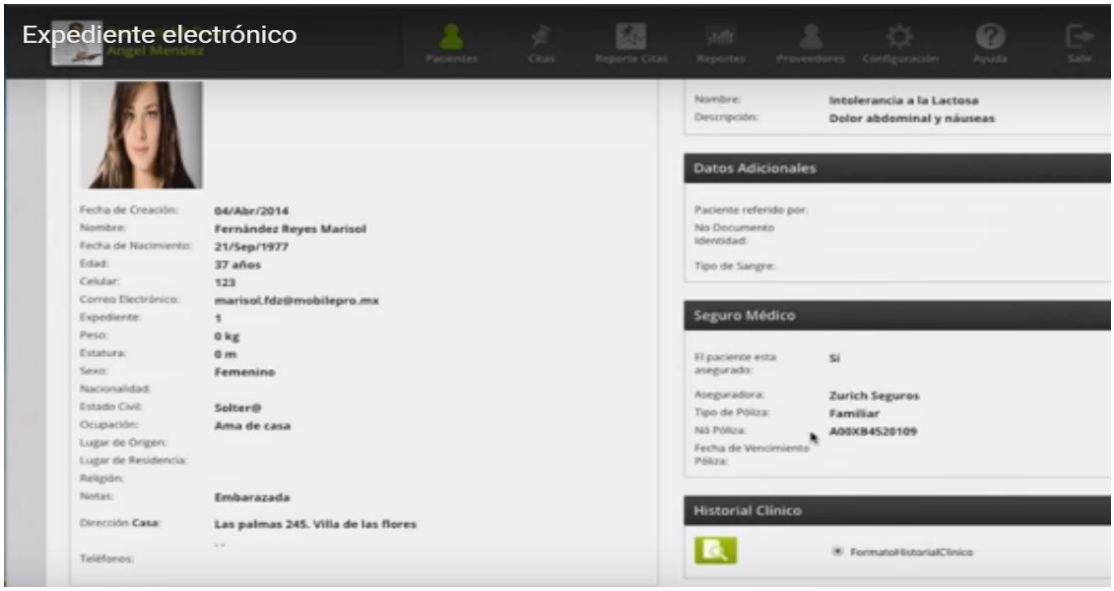
Así mismo realizar la actualización en el laboratorio clínico a través de equipos médicos y teniendo materiales de alta calidad, la cual este a la altura de la competencia.

Dentro de las opciones a contratar existen las más conocidas a nivel mundial, estas son:

1. MedicosPro
2. MedFile
3. Control de Pacientes (beta)
4. Agenda Medica Profesional

Estas herramientas son muy funcionales para un centro de atención primaria, debido a que acomoda a los médicos y facilita las informaciones en tiempo real sobre los pacientes y su historial médico. Esto hace que

1. **MedicosPro:** Es un software que le permite llevar los expedientes médicos, la agenda y la cobranza de manera electrónica: sin complicaciones, y la gestión de consultorio por internet, la cual permitirá ver el historial clínico de sus pacientes y podrá programar citas por día, semana, mes y citas repetitivas.



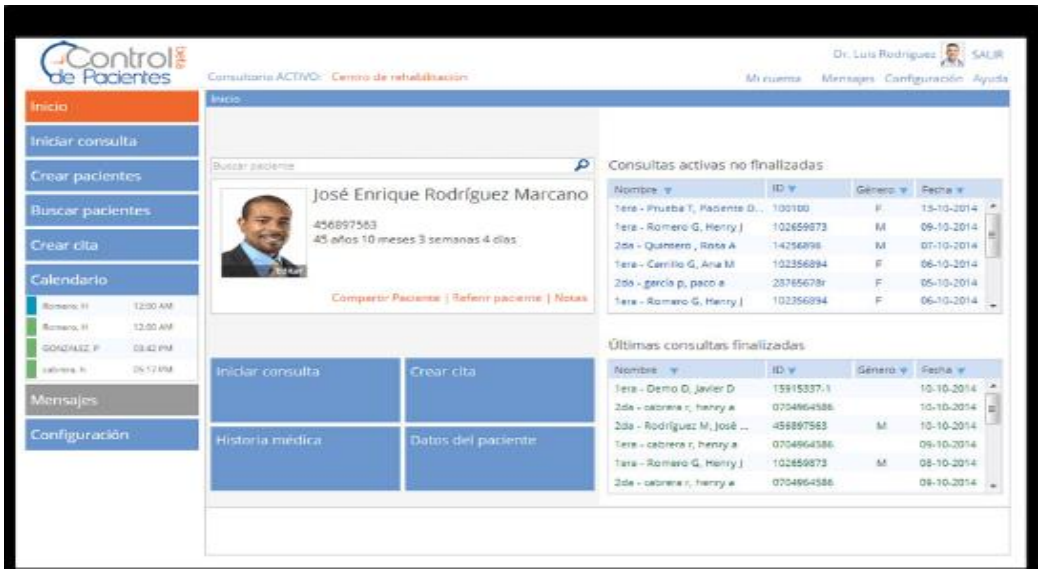
Fuente: https://medicospro.com/es/

2. **MedFile:** Es un software de fácil uso, efectivo y con un precio accesible, diseñado para satisfacer las necesidades de archivo de Historias (Expedientes) Clínicas y manejo de Turnos (Citas) de un Consultorio o Institución Médica en el que se desempeñen uno o varios profesionales Tanto las fichas clínicas como las imágenes, prescripciones y listado de turnos pueden ser impresos. También cuenta

con la capacidad única de configurar Fichas Clínicas Personalizadas para la mayoría de las Especialidades Médicas, y la posibilidad de adjuntar diagnósticos según las Clasificaciones CIE-9CM y CIE-10 de la OMS, en español.

Fuente: http://www.medical-soft.com/

3. **Control de Pacientes (beta):** El software más avanzado para la gestión del consultorio médico Seguro, rápido, práctico y sencillo de usar. Con Control de Pacientes usted tendrá control total de la gestión de su consulta médica.



Fuente: http://controldepacientes.com/

4. **Agenda Medica Profesional:** Completo sistema para administrar Consultorios Médicos en Español. Incluye módulos de Historias Clínicas, Imágenes digitales, video y audio, Vademécum Personal y de Principios Activos, guía de Códigos Diagnósticos CIE-10/9, CIAP-2, DSM-IV/5, CIF y ATC, Agenda de Turnos, Odotongrama para consultorios odontológicos, asociación de archivos (exámenes de laboratorio, etc.), modulo de Oftalmología, ficha de seguimientos de estado, y gestión de Pagos con registro de Honorarios y Saldos.

Fuente: http://www.portalprogramas.com/agenda-medica-profesional/

Preparado para funcionar en Redes locales con acceso por Usuario y Contraseña para cada profesional.

3.10.6 Recibir los resultados médicos vía online.

Debido a que estamos en una era moderna y actualizada debido al gran consumo de internet a través de los usuarios. Es necesario implementar la creación de correo exclusivamente para el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, llamado (CAPrimariaDr.Silverio@gmail.com), en la cual este tenga como objetivo enviar a los usuarios y pacientes el resultado de sus análisis y consultas a sus correos personales, la cual se coloque una clave de confirmación de usuario para prevenir el rodo y fraude de información.

3.10.7 Renovación y compra de los siguientes equipos:

1. Computador principal con características de 1 GB de memoría cache L2 de 512 KB, como mínimo.
2. Computador destinado para diseño gráfico.
3. Adecuación de estaciones de trabajo conforme al número de telemercaderistas y según los requerimientos del software comercial.
4. Renovación de equipos telefónicos que incluyan auricular manos libres (diademas telefónicas).

3.10.8 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (PDCA)

Este sistema de calidad permitirá identificar algunos puntos importantes, tales como: la planificación, hacer o crear, verificar las fortalezas y debilidades y actuar conforme a lo planificado.

De esta forma se resume de la siguiente manera (**Actuar, Plan, Verificar y Hacer**) en el cuadro detallado en continuación.

Actuar Basado en el benchmarking sobre los mejores Centros de Atención Primaria y brindar servicios de alta calidad hacia los pacientes.	**Plan** Hacer un plan General del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio.
Verificar Las debilidades y transformarlas en fortalezas, a través de las capacitaciones del personal, compra de software y equipos nuevos.	**Hacer** Estrategias competitivas que incrementen la rentabilidad del negocio.

Fuente: Elaboración Propia (Enero – Abril 2017)

Con este sistema de Gestión de Calidad, se puede lograr buenos resultados para mantener el control, organización, la verificación de los materiales y la planificación de las metas y estrategias que se desean conquistar en la competencia.

3.11 Beneficios de la propuesta.

Con una propuesta bien definida para implementar un plan administrativo para la toma de decisiones, se obtienen diferentes beneficios que impulsarían la productividad del negocio y a su vez el crecimiento sostenido para brindar un servicio de alta calidad. Dentro de esos beneficios se encuentran;

3.11.1 La creación de Cadena de Valor:

Es un modelo que ayuda a puntualizar los pasos de las actividades que se llevan a cabo dentro de una organización empresarial fundando valor al cliente final (Porter, 1985). Es por esto que cuando se recibe un paciente presentando una urgencia o problema de salud, es necesario la atención con determinación para resolver su problema, ya que el servicio inicia desde la secretaria quien es la persona que recibe las demandas de los pacientes, luego continua con el médico de consulta, luego el laboratorio y por último la entrega de los resultados médicos. Sumando todo estos de manera efectiva se logra crear valor para el paciente al recibir un servicio de primera con alta calidad.

3.11.2 Se perfilan los clientes y/o pacientes ideales:

Al conocer las necesidades que existen en el sector y la comunidad, se incorporan nuevos servicios y productos que serán brindados en el centro de atención primaria, con el fin de satisfacer las necesidades de los pacientes.

3.11.3 Se mantiene un acercamiento cara a cara con los pacientes:

Cuando se mantiene un constante seguimiento sobre las causas y problemas que presentan los pacientes y clientes que asisten en el centro de atención primaria, se logra una empatía y hasta conocer cuáles son las motivaciones, dolores y circunstancias. Esto hará que los pacientes se sientan en confianza con sus médicos y mantendrá la fidelización en el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio.

3.11.4 Agilización para cualquier trámite:

Al momento de que el paciente solicite cualquier servicio médico, a través de las herramientas y la organización, se tendrá una rápida atención, información precisa para realizar estrategias operativas y un menor uso de teléfonos. Ya que se puede realizar las consultas online.

3.11.5 Mejor control operativo:

Constante monitoreo del uso de los medicamentos, equipos y materiales médicos, así como los gastos administrativos, las cuales harán reducir de manera significativa las fugas o cualquier gasto no programado que identifique el administrador general del negocio.

Tabla 4. Cronograma para la implementación del/ Plan Administrativo.

Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1. Alianza Estrategico con Ministerio Salud Pública												
2. Hacer Operativo Médico												
3. Subscripción en las Aseguras de Salud												
4. Reforzar la imagen visual												
5. Automatización y actualización de procesos												
6. Transformación de Centro de Atención Primaria a un Centro de Diagnostico												
7. Contratación de Sofware y/o Programa												
8. Recibir los resultados médicos vía online.												

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5. Costo de la propuesta.

Actividades	Costo Unitario	Costo Total
1. Alianza Estratégico con Ministerio Salud Pública	79,000	79,000
2. Hacer Operativo Médico	129,000	129,000
3. Subscripción en las Aseguras de Salud	7,000	7,000
4. Reforzar la imagen visual	200,000	200,000
5. Automatización y actualización de procesos	58,000	116,000
6. Transformación de Centro de Atención Primaria a un Centro de Diagnostico	275,000	275,000
7. Contratación de Software y/o Programa	300,000	300,000
8. Recibir los resultados médicos vía online.	3,200	6,200
TOTAL	**0**	**RD$1,112,200**

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al presupuesto estimado de las actividades a realizar, se estipula que un costo total es de RD$1,112,200 pesos, lo cual tendrá un cambio global a nivel de administración y la eficiencia del servicio.

CONCLUSIONES

Al finalizar la presente proposición, se llega a la conclusión de que si es posible la implementación un plan administrativo para optimizar la toma de decisiones en las funciones del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, en donde esta garantiza un gran avance competitivo en la institución y a su vez buscará eficientizar los procesos y servicios que brinda el centro. Este plan administrativo será un atractivo para el sector público y privado en el país y la comunidad. El Centro de Atención Primaria Dr. Silverio es una institución creada desde el año 1997 y el mismo posee altos valores humanitarios, en donde posee un personal calificado para brindar un excelente servicio de salud.

Esto tendrá un gran impacto tanto para la comunidad como para el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio. Ya que la institución, se encuentra en un proceso de cambio y transformación administrativa, buscando fortalecer su visión, misión y objetivo, a la vez ampliar las estrategias para lograr un mejor entorno dentro de la organización. Con el fin de buscar reducir los gastos de materiales y consumos genéricos y la ampliación de nuevos servicios de médicos para los pacientes en general.

En cuanto al cuestionario aplicado, se demuestra la necesidad de crear un plan administrativo que facilite las tomas de deciones en función al crecimiento del Centro, la planificación anual sobre diversos temas (financiero, administrativo y estratégico), la implementación de un sistema de calidad en los servicios médicos de salud y falta de alianza estratégica de parte de Salud Pública.

De manera que todos los involucrados entrevistados entendieron que la propuesta a implementar será una manera estratégica y muy factible para el negocio y la comunidad. Por lo que el programa propuesto, es visto como un activo valioso que proporcionara buenas referencias y publicidad a la

institución. Esto llevara a la administración a realizar cada punto indicado en esta propuesta para obtener los beneficios planteados y a su vez esta a la disposición de eficientizar su proceso operativo.

De igual modo la institución obtendrá una mejor ventaja competitiva ante la sociedad. Acrecentar la calidad de vida de sus colaboradores, sus familiares y el de la comunidad es el factor principal para la ejecución del plan administrativo. Se espera que el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio pueda alcanzar mejores resultados dentro de sus actividades diarias y fortaleza de la imagen del centro, al momento de ejecutar la propuesta desarrollada.

Se concluye de modo general que la salud de una población va muy de la mano con la alta calidad en los servicios clínicos. Para esto, es necesario que el Gobierno de la República Dominicana invierta en la educación (especialmente, en las mujeres), las cuales son la base de cualquier país en cuanto al incremento de la población se refiere. De realizarse talleres y cursillos sobre prevención de embarazos a temprana edad y no deseados.

RECOMENDACIONES

Luego de realizar la propuesta, el cual tendra muchos beneficios para el Centro de Atención Primaria, Dr. Silverio y aquellas centros que brinden servicios de salud primaria que buscan un cambio dentro de su organización, se puede sugerir las siguientes recomendaciones.

1. **Implementación de un plan administrativo:** La cual contenga mapa y diagnóstico Estratégico, diagrama de Causa y efecto, costo de la propuestas y el cronograma de todas las actividades que se realizaran.

2. **Creación de un Manual para los Procedimientos y Procesos Internos:** La creación del manual, debe estar apegado a la ley 87-01 Sistema Dominican0 de Seguridad Social, la cual establece en el artículo 129, numeral (b)- Plan básico de salud, establece lo siguiente: Atención primaria de salud, incluyendo emergencias, servicios ambulatorios y a domicilio, atención materno infantil y prestación farmacéutica ambulatoria.

3. **Establecer alianza Estratégica con Salud Pública:** en el cual Instalar programas tales como: Programa de prevención y orientación de embarazo en adolescentes. (Ginecóloga, psicóloga), Programa de diagnostico de prevención de enfermedades de transmisiones de infecto contagiosa (ITS), Programa de prevención y diagnóstico de enfermedades nutricionales, Programa de vacuna o de inmunización (Programa preventivo), Programa de prevención de diagnóstico y tratamiento de enfermedades de TB Pulmonar.

4. **Hacer operativos médicos:** Con el apoyo de los diferentes médicos autorizados por Saludo Pública brindaremos servicios de (Consultas de mama, oftalmología, odontología, dermatología, cardiología, pediatría y otros servicios básicos de salud) a los moradores del sector en donde se encuentra el centro de salud.

5. **Subscripción en las Aseguras de Salud:** Se procederá a la búsqueda de los códigos con las diferentes ARS existente en el DN, como son: (SENASA Subsidiario o del gobierno, Seguros Humano, ARS Universal, Seguro del Colegio Médico Dominicano -CMD y Palic) ofertando a todas esas ARS con sus afiliados. Siendo miembro de las aseguradoras de salud lograremos brindar una atención primaria más completa, conforme a las necesidades que presenten los moradores además los beneficios obtenidos productos de las afiliaciones de los pacientes servirá para la sostenibilidad del Centro de Salud. Así mismo, esto aportara mayor alcance en facilitar a los pacientes las compras de medicamentes mediante el seguro que posee el paciente atendido.

6. **Automatización y actualización de procesos:** En este se contratara a los proveedores que brindan servicios tecnológicos y de programación. En el cual se coloque en cada computador el sistema de proporcionar información en tiempo real, los diagnósticos, resultados, síndromes y cualquier otro detalle de sumo interés para cada paciente atendido. Así mismo realizar la actualización en el laboratorio clínico a través de equipos médicos y teniendo materiales de alta calidad, la cual este a la altura de la competencia. Dentro de las opciones a contratar existen las más conocidas a nivel mundial, estas son: Medicos Pro,MedFile, Control de Pacientes (beta) y Agenda Medica Profesional. Estas herramientas son muy funcionales para un centro de atención primaria, debido a que acomoda a los médicos y facilita las informaciones en tiempo real sobre los pacientes y su historial médico.

7. **Recibir los resultados médicos vía online:** Debido a que estamos en una era moderna y actualizada debido al gran consumo de internet a través de los usuarios. Es necesario implementar la creación de correo exclusivamente para los Centros de Atención Primaria, en la cual este tenga como objetivo enviar a los usuarios y pacientes el resultado de sus análisis y consultas a sus correos personales, la cual se coloque una clave de confirmación de usuario para prevenir el rodo y fraude de información.

8. **Renovación y compra de los siguientes equipos:** Computador principal con características de 1 GB de memoría cache L2 de 512 KB, como mínimo Computador destinado para diseño gráfico., adecuación de estaciones de trabajo conforme al número de telemercaderistas y según los requerimientos del software comercial y renovación de equipos telefónicos que incluyan auricular manos libres (diademas telefónicas).

9. **Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (PDCA):** Con este sistema de Gestión de Calidad, se puede lograr buenos resultados para mantener el control, organización, la verificación de los materiales y la planificación de las metas y estrategias que se desean conquistar en la competencia.

BIBLIOGRAFÍA

Administration. James A. F. Freeman Stoner, R. Edward Freeman y Daniel R. Gilbert. México, D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana. 1996.

Administration. James A. F. Freeman Stoner, R. Edward Freeman y Daniel R. Gilbert. México, D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana.

Asenjo, M. (1998). La gestión diaria de hospital. Barcelona, Españo: Masson.

Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance (1985), Michael Porter en su obra.

Diccionario del pensamiento martiano.

Diccionario Enciclopédico.

Doc. Inédito. Ponencia presentada en el IX Simposio Internacional de Psicología aplicada al perfeccionamiento de la Dirección y Desarrollo Organizacional.

Gantt, H. L. «Work, Wages and Profit» The Engineering Magazine, Nueva York, 1, ISBN 0879600489.

Gérvas JJ. Pérez Fernández MM. García Sagredo P. Acerca de la atención primaria (forma de trabajo y características básicas) y de los registros. En: Gérvas JJ, ed. Los sistemas de registro en la atención primaria de salud. Madrid: Díaz de Santos; 1987. p.6-16.

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). Administración. España. ITP.

http://www.definicionabc.com/politica/toma-de-decisiones.php

http://www.opd.org.do/index.php/analisis-politicas-publicas/salud-y-seguridad-social-analisis-politicas-publicas/965-la-atencion-primaria-en-salud-en-republica-dominicana

https://educacion.gob.ec/el-perfil-del-directivo-educativo/

https://www.emprenderalia.com/10-ventajas-de-la-propuesta-de-valor/

Manual de Funcionamiento de las Unidades de Atención Primaria No.4/Comisión Ejecutiva para la Reforma del Sector Salud/2008.

Manual De Perfiles De Puestos Gerenciales", Acuerdo de Directorio Nº 001-2226-2012 de fecha 27.03.2012 Modificado mediante Acuerdo de Directorio Nº 003-2223-2012 del 25.06.2012. Corporación Peruana De Aeropuertos y Aviación Comercial.

McClure CR. Rendimiento en el proceso de planificación: avanzar hacia los sistemas de apoyo a las decisiones. y Responsabilidad y Responsabilidad del Rendimiento de la Biblioteca: ensayos en honor de Ernest R. DeProspo. Norwood, New Jersey ; 1990.p.17-32.

Melinkoff V. Ramón (1990). Los Procesos Administrativos. Caracas: Editorial Panapo, C.A.

Perfil del directivo ideal". Autor: M.Sc. Lic. Rafael Izaguirre Remón.

Robbins, S.P. (2004), Comportamiento organizacional, 10a. ed. Person Educación, México.

Robert E. Gunther, "La verdad sobre la toma de decisiones", primera edición, 2008, p. 208, Código de ética de los cuadros del estado cubano.

Stoner, J. et al (2003). Administración. México. Prentice-Hall.

Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos: digital.csic.es/bitstream/10261/7734/1/eserv.pdf

Teoría de la Decisión: Decisión con Incertidumbre, Decisión Multicriterio y Teoría de Juegos. Begoña Vitoriano (Julio 2007): www.mat.ucm.es/~bvitoria/Archivos/a_dt_UCM.pdf

Weinert, Ansfried. 1985, 2ª Ed. "Manual de Psicología de la Organización". Herder: Barcelona

Anexo 1. Anteproyecto

VICERRECTORIA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Trabajo final para optar por el título de:

Maestría en Gerencia y Productividad

TÍTULO:

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ADMINISTRATIVO PARA OPTIMIZAR LAS TOMAS DE DECISIONES CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DR. SILVERIO, PRIMER SEMESTRE 2017.

SUSTENTANTE:

Hanley E. Martínez Feliz

Matricula: 2015-1942

ASESOR (A):

Edda Freites, MBA

Santo Domingo, Distrito Nacional

República Dominicana

Diciembre, 2016

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ADMINISTRATIVO PARA OPTIMIZAR LAS TOMAS DE DECISIONES EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DR. SILVERIO, PRIMER SEMESTRE 2017.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante en los últimos años, se ha visto una gran aceleración de pacientes realizando consultas, citas médicas, exámenes, resultados entre otros en los centros de atención primarias. Debido a que muchos de los pacientes es que no pueden pagar una consulta en una clínica privada y mucho menos para un hospital, por lo cual los pacientes desean una rápida atención a menor costo.

Dentro de los casos registrados en el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, se puede notar la cantada de personas que solicitan una consulta sin muchas veces pagar la consulta e incluso el valor real del servicio. Esto provoca un desequilibrio en las finanzas y crecimiento del negocio. Lo cual perjudica diversos factores, tales como: reducción del personal (Médicos y ayudantes), costo de materia prima, luz, agua, servicios telefónicos entre otros. Estos factores hacen que las decisiones administrativas repercuten en el futuro al momento de no cumplir con las responsabilidades propiamente asignadas.

De igual manera se ha podido notar en el último semestre del año 2017 una gran cantidad pacientes que han requerido servicios médicos en el Centro de Atención Primaria, Dr. Silverio en un horario no laborable e incluso no establecido en las políticas internas de dicho negocio. Ya que ya que esto hace que la administración pierda el control en los horarios y turnos asignados para cada médico.

Otro punto a resaltar es la administración no ejecuta una planificación anual, así como también un plan estratégico que incremente la cartera de pacientes y que de esta forma pueda competir con sus rivales en el sector de Ensanche Espaillat. Debido a que dicho centro espera a que los pacientes vengan con sus necesidades.

De esa misma manera la administración del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio ha tenido algunas dificultades como son; registrarse en las AFP de todos los seguros del país, publicidad e anuncios en la web, disminución de servicios para ofrecer servicios de actas de defunción, implementación de un plan administrativo para las tomas de decisiones, reactivación del laboratorio y tomas de muestras, las cuales hacen una disminución significativa frente a la competencia, debido a que dicho negocio se encuentra en el centro de la cuidad de santo domingo en la Calle José Nicolás Casimiro, #152, Ensanche Espaillat.

Para los expertos de investigaciones, las tomas de decisiones se ejecutan diferentes problemáticas y que muchas de ellas llegan a impedir hacer el buen funcionamiento dentro del área o dirección que se tiene a cargo.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿A qué se debe una planificación inadecuada en la toma de decisiones en el Centro de Atención Primaria durante el primer semestre 2017?

SISTEMATIZACIÓN

- ¿Cuáles son las causas por las cuales existen una planificación inadecuada?
- ¿Cuáles con las consecuencias de una planificación inadecuada?
- ¿Cómo afecta esta planificación inadecuada a la imagen del centro?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

- Analizar la planificación para la tomas de decisiones en centro de atención primaria, Dr. Silverio en el primer semestre 2017 para una propuesta que optimice la toma decisiones adecuadas.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la toma decisiones actuales.

- Medir los efectos de la mala gestión que afectan la toma de decisiones.

- Demostrar las áreas que son mayormente afectadas.

- Investigar los factores que inciden en el proceso de tomas de decisiones frente a la problemática que genera un retroceso en el cumplimiento de los objetivos del sector salud.

- Identificar los problemas más relevantes que presentan en el centro de atención primaria.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los diferentes escenarios que llegan en una organización cuando un individuo decide incursionar o iniciar un negocio (Centro de Atención) en relación a dirigir un departamento, puede incurrir a cometer malas prácticas, las cuales impiden alcanzar las metas establecidas o ya planificadas.

Estas decisiones de dirigir, organizar y planificar un negocio deben de estar determinadas en plan administrativo que optimalice los procesos y servicios que se ofrecen o incluso las posibles amenazas que puede tener, ya que previamente muchos de los directivos de hoy día no se preparan para los problemas que se avecinan (preparación de plan de contingencia).

Con relación sobre las necesidades identificadas, los conocimientos que los individuos interesados en dirigir un departamento es de mucha importancia, debido a que los dirigentes son los responsables de mantener la limpieza y las condiciones necesarias para el buen establecimiento de atención.

Por lo que este hecho ocasión a un interés particular entre los médicos, ya que se ha identificado la falta de habilidades y destreza para ejercer de manera efectiva una buena toma de decisiones.

4. MARCO DE REFERENCIA (TEÓRICO -CONCEPTUAL)

4.1. MARCO TEÓRICO

El 12 de septiembre del 1978 fue adoptada la Atención Primaria en Salud (APS) como estrategia para la Organización Mundial de la Salud. Esta contribución se realizó en el citado durante la Conferencia Internacional sobre Atención

Primaria de Salud alma-Ata, Kazajistán, la cual ha sido de referencia para Latinoamérica la creación de centros de atención primaria en diversas lugares de bajos recursos. Para la República Dominicana, se implementó la Ley General No. 42-01 el 8 de marzo de 2001, en la cual coloca de manera directa la atención primaria como punto fundamental del sistema de salud en nuestro país. Dándole prioridad y base para el uso de este instrumento en hacer efectivo el derecho a la salud de la población. (Then Días, 2012).

De acuerdo a las buenas prácticas internacionales, la salud de una población va muy de la mano con la alta calidad en los servicios clínicos. Para esto, es necesario que el Gobierno de la República Dominicana invierta en la educación (especialmente, en las mujeres), las cuales son la base de cualquier país en cuanto al incremento de la población se refiere. De realizarse talleres y cursillos sobre prevención de embarazos a temprana edad y no deseados. (Gervas, 2008).

Otro punto a resaltar, es las políticas en la salud y la condición en la que vive la población y su entorno, como son: alimentos, la higiene del agua, de trabajo, de justicia y de redistribución de riqueza. Todo esto, convierte conflictos en su aplicación y por lo tanto es necesario que la democracia sea la base para el sistema de salud.

Por otro lado, se deben de tener personas calificadas y con conocimiento y con ciertas habilidades para tomar decisiones que puedan garantizar la buena gestión y que a su vez este en coordinación con los objetivos del centro de atención. (Germán Rivera, 2014).

4.1.1. Se crea desconfianza: desde el supervisado hacia el supervisor, ya que tiene que tener el conocimiento de los procesos, así como la identificación de riesgos inherentes que se tiene cada vez que se tome una decisión sin haberla consultado con el equipo.

4.1.2. Aumentan el riesgo: Todos los encargados, responsables de cualquier departamento y propietarios de un negocio conocen el riesgo que corren mientras realizan cualquier servicio, cirugías, consultas médicas, asignación de medicamentos etc. En cambio, existe una diferencia de cómo mitigar el riesgo bajo la tomas de decisiones. Pero cuando no se define y analizar, donde a la vez se evalúan las alternativas, eligiendo la mejor para aplicar la decisión se obtiene buenas resultado. En cambio de no cumplir con estos pasos, puede que el riesgo se incremente exponencialmente a tal punto de causar desastre en el proyecto por completo.

4.1.3. Quebrantan la unidad del equipo: Al momento de tomar decisiones y no se mantiene un criterio bastante definido en cumplimiento de los objetivos de la organización con el equipo de trabajo, los interesados y la alta gerencia va tener algunos inconvenientes por parte de su equipo. En virtud de que no se sentirán involucrados para la implementación de algún procedimiento o procesos a gestionar, así como no escuchar y pedir sus opiniones.

4.1.4. Dejan de valorar al líder: La característica de un buen líder es inspirar a su equipo siempre y cuando influya en ellos positivamente. Sin embargo, si desde el inicio de un proyecto comienza a tener fallas al no cumplir los objetivos, su equipo dejara de estar motivados por su líder. Lo cual puede ser un gran problema para la organización.

4.1.5. Avivan la irresponsabilidad: En caso de cometer errores constantemente, el equipo que supervisa el líder, lograra en la gente actuar de manera irresponsable al no ser cuidadoso con su trabajo.

4.2. MARCO CONCEPTUAL

Una buena toma de decisión es el resultado del conocimiento, habilidades y destrezas que posee un individuo cuyo caso contenga autoridad en un departamento, ya sea de poder público, privado o legitimidad gubernamental.

En los negocios de salud de hoy en día es elemental el conocimiento de las buenas prácticas que inducen a la competitividad en el mercado, para lograr colocar un posicionamiento óptimo y alcanzar los resultados esperados conforme a la visión de la organización.

4.2.1. Toma de decisiones:

Es el proceso en la cual el ser humano ejecuta cuando tiene la responsabilidad de un compromiso o situaciones de la vida, ya sea a nivel sentimental, personal, familiar, laboral, o empresarial.

4.2.2. Tendencias:

Es una disposición, inclinación o preferencia natural que una persona hacia una cosa determinada.

4.2.3. Perfil de directivo ideal:

La persona calificada debe desarrollar una gestión integral de calidad necesarios, con un sistema de valores, herramientas, gestión humana adecuada y cualidades que le permitan alcanzar cumplimiento de la misión con éxito en la organización.

4.2.4. Habilidades directivas:

Es la capacidad y habilidad del individuo que se adquiere por medio del aprendizaje, ya sea de manera científica o empírica, teniendo la capacidad de producir buenos resultados previstos para la organización.

4.2.5. Gestión de riesgo:

Se entiende por gestión de riesgo como el proceso de analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, en donde el riesgo es una combinación de dos variables: la debilidad y la amenaza.

4.2.6. Puesto de Gerenciales:

Cargos de mayor nivel de alcance para tomar decisiones dentro de un departamento, así como también tienen como función principal mantener una organización por aéreas, ejecución de los planes ya establecidos, coordinación con los supervisores y velar por las actividades de mayor importancia en cumplimiento a los objetivos de la organización.

4.2.7. Plan Administrativo:

Es la base de toda organización o departamento. En él se encuentran las políticas de alcance de la empresa, las estrategias que se llevaran a cabo, las técnicas y mecanismos que se utilizaran para tener éxito en el mercado competitivo, la gestión de los recursos humanos y técnicos contratados, el control de los materiales, físicos y financieros, etc. (Melinkoff V, 1990).

4.2.8. Atención primario de salud:

Forma de asistir de manera esencial a los pacientes basados en prácticas científicas y métodos de buena gestión y que a su vez son aceptables para las familias y la comunidad, a un costo que puedan soportar. (Gervas JJ, 1987).

4.2.10. **Proceso de Administración:**

Es aquel que se lleva a cabo para mantener dentro de la empresa la organización de un departamento, considerando que la planeación es lo importante para el cumplimiento de los objetivos en combinación con el control de gastos administrativos y una buena dirección gerencial, llevara a la empresa a un lugar de alta competitividad en el mercado.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para la realización de la presente implementación de un plan administrativo, es necesario hacer uso de varios métodos lo cuales aporten a la recopilación de información, entre los que están los siguientes:

- **Método Deductivo**: El uso de este método ayudará a presentar un bosquejo histórico y teórico sobre los pasos que se lleva a cabo para realizar un plan administrativo, así como las buenas tomas de decisiones, y de manera específica tratar las tendencia y el perfil adecuado que con lleva un puesto gerencial.

- **Método Inductivo:** El método inductivo contrario al anterior, se destaca de otro modo, en el desarrollo de este estudio, los aspectos particulares relacionados con la implementación de un plan administrativo para una buena gestión.

- **Método Analítico:** Con este procedimiento se identificaran y analizaran reflexivamente los principales factores y variables que resultaron relacionadas con las tomas de decisiones y su impacto durante una situación riguroso en un centro de atención primaria. Así como tjambién las estrategias a implementar para ser competitivo en el mercado.

- **Método Sintético:** A través de este método se resumieran las documentaciones teóricas logradas sobre el tema de estudio por las diferentes fuentes: (primarias y secundarias), que sustenten el desarrollo teórico práctico de la investigación.

6. TÉCNICAS Y FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- **Fuentes primarias:** Es la información recopilada de manera escrita y oral que se obtiene a través de los investigadores o conocedor de la materia, en la cual nos indique sus relatos y experiencias vividas de algún acontecimiento. Los métodos que usaremos son: encuestas a los doctores y pacientes del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, en donde será la plataforma para la metodología para el anteproyecto.
- **Fuentes Secundarias:** La base de informaciones que se obtendrá para esta investigación será suministrada directamente del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio, usado datos adicionales (Libros, revistas, prensa nacional, Internet y cualquier otra fuente que sea de utilidad.
- **Técnicas:** Las técnicas es un medio de cómo obtener las informaciones deseadas, en el lugar deseado. Estas consisten en dos: técnica documental y de campo.
- **Técnica Documental:** Ayuda a recopilación de información para numerar las teorías que sustentan un estudio de casos, procesos o fenómenos que se desea investigar. Para esta ocasión, usaremos tomando como base a los pacientes y doctores del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio
- **Técnica de Campo:** Esta permite la indagación en directo contacto con el caso de estudio y la provisión de relatos que testifiquen confrontar las teorías con la experiencia en la exploración de una realidad justa.

TABLA DE CONTENIDO TENTATIVO DEL PROYECTO

CAPÍTULO I
GENERALIDADES DE UN PLAN ADMINISTRATIVO Y LAS TOMAS DE DECISIONES

1.1 Definición
1.2. Elementos de la planificación
- 1.2.1 Objetivos:
- 1.2.2 Contenido
- 1.2.3 Estrategias y recursos
- 1.2.4 El Tiempo de planificación
- 1.2.5 Evaluación:

1.3 Tipos de Planificaciones para la Administración eficiente
- 1.3.1 Planificación según el tiempo a invertir
- 1.3.2 Planificación de forma anual

1.4 Característica relevantes de Planeación
1.5 Definición de las tomas de decisiones
1.6 Características de las tomas de decisiones
- 1.6.1 Clasificación para decidir
- 1.6.2 Decisiones programadas
- 1.6.2 Decisiones no programadas

1.7 Análisis de la Indecisión
- 1.7.1 El estado de ánimo de la persona
- 1.7.2 La importancia de los sucesos
- 1.7.3 Temor a los cambios

1.8 Estilos de decisiones a dirigir
- 1.8.1 Estilo a nivel Directivo
- 1.8.2 Estilo a nivel analítico
- 1.8.3 Estilo a nivel conceptual
- 1.8.4 El Estilo conductual

1.9 Pasos para la ejecución en las tomas decisiones
- 1.9.1 Identificar y analizar las circunstancias
- 1.9.2 Observar criterios para decidir y ponderarlos
- 1.9.3 Establecer prioridad para resolver los problemas
- 1.9.4 Generar las opciones de solución
- 1.9.5 Analizar y observar las opciones
- 1.9.6 Realizar la opción que mejor convenga
- 1.9.7 Ejecutar la decisión
- 1.9.8 Apreciación de los resultados

1.9.9 La información como fuente principal
1.10 Introducción de tablas

CAPÍTULO II
ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL PLAN ADMINISTRATIVO EN LAS TOMAS DE DECIONES EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DR. SILVERIO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2017.
2.1 Historia del Centro de Atención Primaria, Dr. Silverio.
2.2 Aspectos Relevantes del Negocio
2.2.1 Derecho del Usuario:
2.2.2 Deberes del Usuario:
2.3 Aspectos metodológicos.
2.3.1 Análisis de la entrevista Aplicadas.
2.3.2 Introducción de cuadros

CAPÍTULO III,
PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE UN PLAN ADMINISTRATIVO PARA LAS TOMAS DE DECISIONES.
3.1 Introducción a la Propuesta
3.2 Objetivos de la propuesta.
3.2.1 Objetivo General
3.2.2 Objetivos Específicos.
3.3. Importancia de la propuesta.
3.4 Mapa Estratégico del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio T. (2017-2021)
3.4.1 Diagnóstico Estratégico
3.4.2 Situación Actual del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio
3.4.3 Hacia dónde quiere llegar el negocio
3.4.4 Ruta a seguir para alcanzar las metas
3.4.5 Limitación Temporal de las metas
3.4.6 Visión de la Meta final
3.5 Estructura Organizacional de la Institución.
3.6 La cultura organizacional
3.7 El clima organizacional
3.7.1 Relaciones
3.7.2 Adaptación
3.7.3 Estructura:
3.7.4 Resultados:
3.7.5 Orientación Externa:
3.8 Diagrama de espina de pescado o causa - efecto

3.9 Propuesta de modelo plan administrativo

3.9.1 Creación de un Manual para los Procedimientos y Procesos Internos

3.9.2 Manual para los Procedimientos y Procesos Internos

3.9.3 Manual para los Procedimientos y Procesos Internos

3.10 Alianza Estratégica con Salud Pública.

3.10.1 Hacer operativos médicos.

3.10.2 Subscripción en las Aseguras de Salud.

3.10.3 Reforzar la imagen visual del Centro de Atención Primaria.

3.10.4 Transformación de Centro de Atención Primaria a un Centro de Diagnostico

3.10.5 Automatización y actualización de procesos

3.10.6 Recibir los resultados médicos vía online

3.10.7 Renovación y compra de los siguientes equipos

3.10.8 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (PDCA)

3.11 Beneficios de la propuesta

3.11.1 La creación de Cadena de Valor

3.11.2 Se perfilan los clientes y/o pacientes ideales

3.11.3 Se mantiene un acercamiento cara a cara con los pacientes

3.11.4 Agilización para cualquier trámite

3.11.5 Mejor control operativo

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA PRELIMINAR

Asenjo, M. (1998). La gestión diaria de hospital. Barcelona, Españo: Masson.

Diccionario del pensamiento martiano.

Diccionario Enciclopédico.

Gantt, H. L. «Work, Wages and Profit» The Engineering Magazine, Nueva York, 1, ISBN 0879600489.

Gérvas JJ. Pérez Fernández MM. García Sagredo P. Acerca de la atención primaria (forma de trabajo y características básicas) y de los registros. En: Gérvas JJ, ed. Los sistemas de registro en la atención primaria de salud. Madrid: Díaz de Santos; 1987. p.6-16.

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). Administración. España. ITP.

http://controldepacientes.com/

http://www.definicionabc.com/politica/toma-de-decisiones.php

http://www.medical-soft.com/

http://www.opd.org.do/index.php/analisis-politicas-publicas/salud-y-seguridad-social-analisis-politicas-publicas/965-la-atencion-primaria-en-salud-en-republica-dominicana

http://www.portalprogramas.com/agenda-medica-profesional/

https://educacion.gob.ec/el-perfil-del-directivo-educativo/

https://medicospro.com/es/

https://www.emprenderalia.com/10-ventajas-de-la-propuesta-de-valor/

Izaguirre R.Perfil del directivo ideal.

James A. F. Freeman Stoner, R. Edward Freeman y Daniel R. Gilbert. Administration. Prentice Hall Hispanoamericana. México, D.F.: 1996.

Manual de Funcionamiento de las Unidades de Atención Primaria No.4/Comisión Ejecutiva para la Reforma del Sector Salud/2008.

Manual De Perfiles De Puestos Gerenciales", Acuerdo de Directorio Nº 001-2226-2012 de fecha 27.03.2012 Modificado mediante Acuerdo de Directorio Nº 003-2223-2012 del 25.06.2012. Corporación Peruana De Aeropuertos y Aviación Comercial.

McClure CR. Rendimiento en el proceso de planificación: avanzar hacia los sistemas de apoyo a las decisiones. y Responsabilidad y Responsabilidad del Rendimiento de la Biblioteca: ensayos en honor de Ernest R. DeProspo. Norwood, New Jersey ; 1990.p.17-32.

Melinkoff V. Ramón (1990). Los Procesos Administrativos. Caracas: Editorial Panapo, C.A.

Ponencia presentada en el IX Simposio Internacional de Psicología aplicada al perfeccionamiento de la Dirección y Desarrollo Organizacional.

Porter M. Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance (1985), en su obra.

Robbins, S.P. (2004), Comportamiento organizacional, 10a. ed. Person Educación, México.

Robert E. Gunther, "La verdad sobre la toma de decisiones", primera edición, 2008, p. 208, Código de ética de los cuadros del estado cubano.

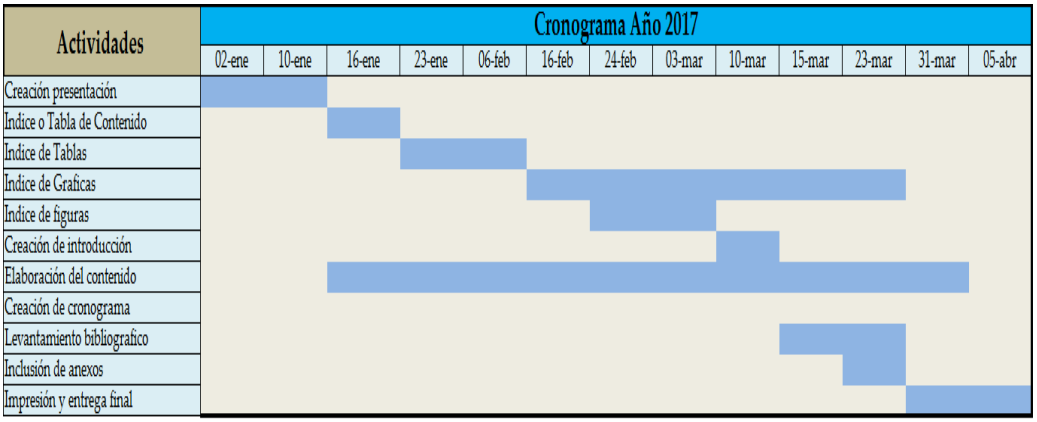
Stoner, J. et al (2003). Administración. México. Prentice-Hall.

Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos: digital.csic.es/bitstream/10261/7734/1/eserv.pdf

Vitoriano B. Teoría de la Decisión: Decisión con Incertidumbre, Decisión Multicriterio y Teoría de Juegos. (Julio 2007): www.mat.ucm.es/~bvitoria/Archivos/a_dt_UCM.pdf

Weinert, Ansfried. 1985, 2ª Ed. "Manual de Psicología de la Organización". Herder: Barcelona

CRONOGRAMA



PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Presupuesto			
Detalles Generales	**Monto**	**Cantidad**	**Total**
1 Impresión de encuesta	200	4	800
2 Combustible	1,400	8	11,200
3 Materiales gastables	4,500	1	4,500
4 Empastado	3,500	1	3,500
5 Impresiones en negro	225	5	1,125
6 Impresiones a color	375	2	750
7 Comunicación (Telefono celular)	900	1	900
8 Dieta	500	4	2,000
9 Imprevistos	1,000	1	1,000
10 Revisión proyecto final	1,150	1	1,150
11 Impresión proyecto final	750	1	750
SUB - TOTAL	**14,500**	**29**	**27,675**
TOTAL GENERAL		**27,675**	

ANEXOS

Entrevista dirigida hacia los Médicos preguntas en modelo abiertas

1. ¿Qué tiempo tiene usted trabajando en el Centro Médico Dr. Silverio?

2. ¿Qué le motiva a usted trabajar en el Centro Médico Dr. Silverio?

3. ¿Posee usted otro trabajo, fuente de ingresos y/o actividad comercial?

4. ¿Cómo es su relación con el personal en general del Centro Médico?

5. ¿Conoce usted los objetivos principales, plan estratégico, misión, visión y valores del Centro Médico?

6. ¿Conoce las fortalezas y debilidades del centro médico según su opinión?

7. ¿Cree usted que se necesitan más profesionales en el Centro Médico? ¿De qué ámbito?

8. ¿Tiene usted proyecciones de crecimiento en el Centro Médico?

9. ¿Tienen en el Centro Medico un plan de mantenimiento de los equipos y sistemas?

10. ¿Cuál es su responsabilidad en el Centro Médico?

Encuestas dirigida hacia los pacientes preguntas en modelo cerrada

1. Sexo:

   Masculino_____ Femenino_____

2. Rango de edad:
   - 18 a 30_____
   - 31 a 45____
   - 46 a 60____
   - 61+ _____

3. Nivel de educación:
   - Estudiante Universitario …… ( )
   - Estudiante de termino …… ( )
   - Licenciado …… ( )
   - Post grado ……. ( )
   - Maestría ……. ( )
   - Especialidad …….. ( )

4. Sector donde reside:

   _____

5. ¿Cómo usted evaluaría la velocidad de atendimiento en el Centro de Atención Primaria Dr. Silverio?

   - Excelente____ Buena____ Razonable____ Baja_____

6. ¿Cómo evaluaría usted la rapidez de atendimiento en la recepción la facilidad de recepción de atendimiento?

   - Excelente____ Buena____ Razonable____ Baja_____

7. ¿El servicio brindado por los Doctores fue de alta calidad?

   (Si) (No) No responde

8. ¿Cómo evaluaría el servicio brindado por el resto del personal (soporte, técnicos, enfermeros, médicos de apoyo etc.)?

- Amable y útil_____
- Responde a sus preguntas con disposición_____
- No responde y se queda en silencio_____

9. Considera usted que la infraestructura y los equipos médicos están óptimos para brindar un servicio de alta calidad?

(Si) (No) No responde

10. ¿El precio para una consulta médica es asequible para el entorno?

(Si) (No) No responde

11. ¿El tiempo del servicio brindado es adaptable para los pacientes?

(Si) (No) No responde

12. Observó que el médico escuchaba atentamente mientras usted le contaba su problema de salud?

(Si) (No) No responde

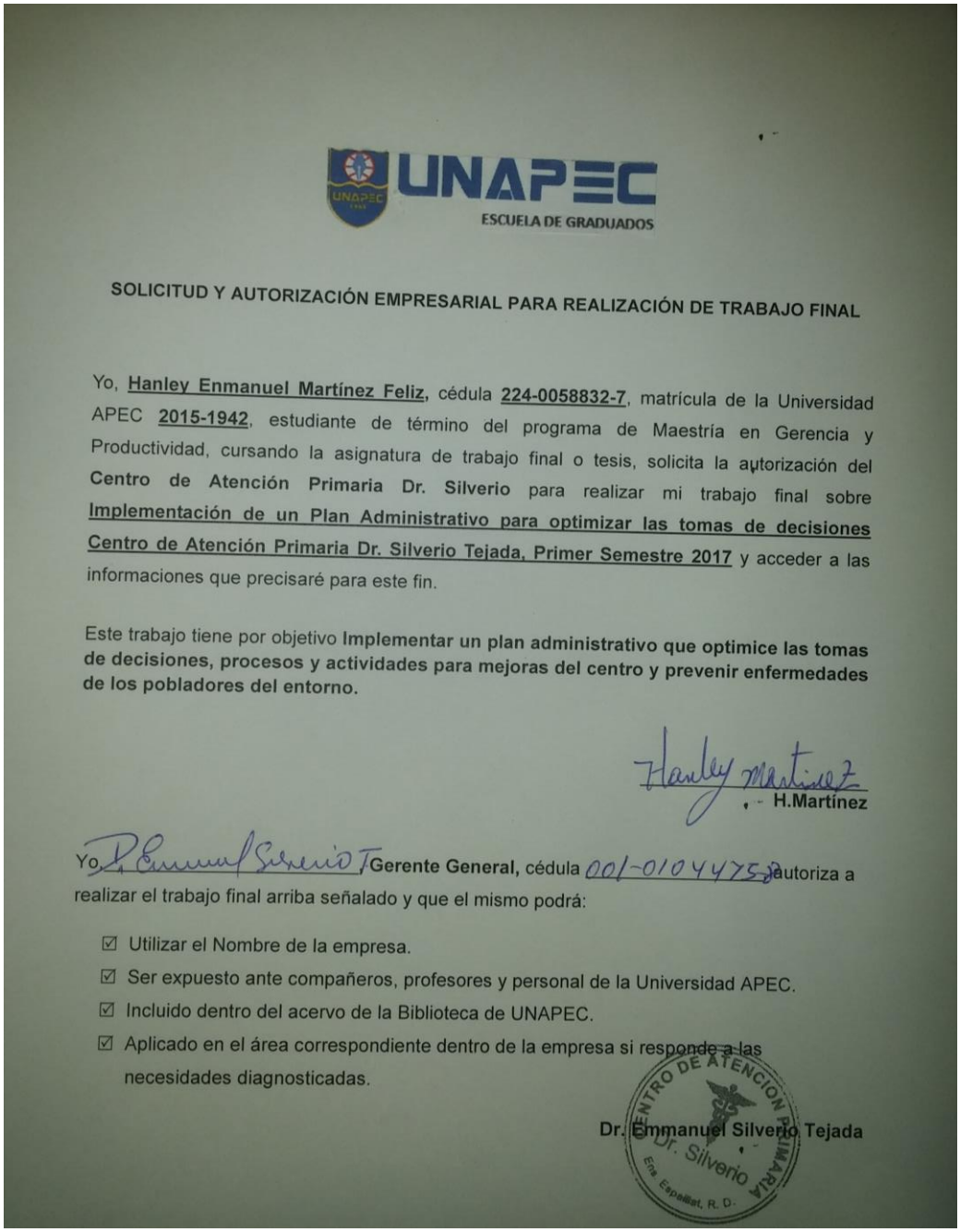
13. Tiene mucha importancia la presencia de becados en medicina, internos o estudiantes?

(Si) (No) No responde

14. ¿Se siente usted conforme con la atención recibida en general?

(Si) (No) No responde

Autorizacion del Centro Medico Dr. Silverio



UNAPEC
ESCUELA DE GRADUADOS

SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL

Yo, **Hanley Enmanuel Martínez Feliz,** cédula **224-0058832-7**, matrícula de la Universidad APEC **2015-1942**, estudiante de término del programa de Maestría en Gerencia y Productividad, cursando la asignatura de trabajo final o tesis, solicita la autorización del **Centro de Atención Primaria Dr. Silverio** para realizar mi trabajo final sobre **Implementación de un Plan Administrativo para optimizar las tomas de decisiones Centro de Atención Primaria Dr. Silverio Tejada, Primer Semestre 2017** y acceder a las informaciones que precisaré para este fin.

Este trabajo tiene por objetivo **Implementar un plan administrativo que optimice las tomas de decisiones, procesos y actividades para mejoras del centro y prevenir enfermedades de los pobladores del entorno.**

Hanley Martinez
H.Martínez

Yo, Dr. Emmanuel Silverio T. **Gerente General,** cédula 001-0104475-2 autoriza a realizar el trabajo final arriba señalado y que el mismo podrá:

- ☑ Utilizar el Nombre de la empresa.
- ☑ Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC.
- ☑ Incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC.
- ☑ Aplicado en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.

CENTRO DE ATENCION PRIMARIA Dr. Silverio Tejada Ens. Espaillat, R. D.

Dr. Emmanuel Silverio Tejada

Anexo. Imagenes

Entrada principal del Centro de Atención Primaria Dr. Silverio

Sala de Cirugía

Habitación de hidratación

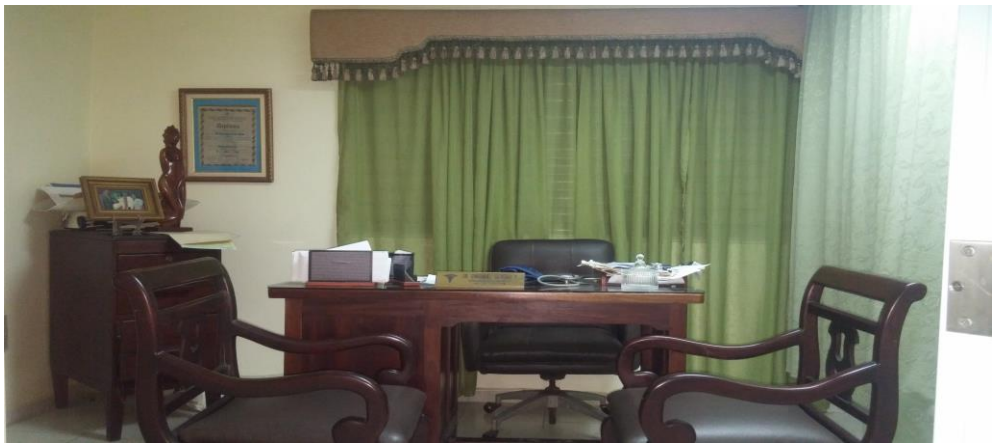
Cuarto de Sonografía

Área de recepción del Laboratorio

Puerta de emergencia

Sala del Laboratorio

Recepción Centro de Atención Primaria



Consultorio Medico