

## Modelo estratégico empresarial para la IPS Unimujer Materno Infantil

### Strategic business model for the IPS Unimujer Maternal Infantil

Castor P. Angie <sup>a</sup>, Puerta O. Daily <sup>b</sup>

<sup>a</sup> Estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica. C.C. 1.065.905.458. Aguachica – Colombia. [angiecarolinacastro@unicesar.edu.co](mailto:angiecarolinacastro@unicesar.edu.co)

<sup>b</sup> Estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica. C.C. 1.065.851.812. Aguachica, Colombia. [dlpuerta@unicesar.edu.co](mailto:dlpuerta@unicesar.edu.co)

---

#### RESUMEN

La investigación llevada a cabo enmarca en su objetivo diseñar un modelo estratégico para la IPS Unimujer Materno Infantil en el municipio de Aguachica, Cesar. Con el fin de mejorar la calidad interna y externa de la organización con el propósito de fortalecer esas falencias que afectan el desarrollo y crecimiento de la misma, y así mismo poder garantizar un buen servicio en el área de la salud a los usuarios, así mismo es una entidad que ofrecer servicios de alta calidad para el cuidado prenatal y perinatal de las mujeres; la investigación está apoyada en teorías de los autores como Friedman, Porter, Galloway y Camacho, empleando conceptos como las 5 fuerzas de Porter y la gerencia de valor los cuales aportan teorías importantes para el desarrollo del proyecto en el entorno de la IPS Unimujer, con el fin de observar el comportamiento externo e interno de la organización.

Resultados obtenidos de la recopilación de la información a través del modelo Servqual para identificar fallas y elaborar una matriz DOFA, proporcionando un panorama detallado de las debilidades internas y externas de la IPS. Esto facilita el diseño de un modelo estratégico adecuado, alineado con los parámetros del sector salud colombiano, logrando resultados satisfactorios para su implementación.

**Palabras clave:** Direccionamiento, planeación, Gerencia de valor, las 5 fuerzas de portes y modelo estratégico.

---

#### ABSTRAC

The research carried out frames its objective of designing a strategic model for the IPS Unimujer Maternal Infantil in the municipality of Aguachica, Cesar. In order to improve the internal and external quality of the organization with the purpose of strengthening those shortcomings that affect its development and growth, and also to be able to guarantee a good service in the area of health to users, as well It is an entity that offers high quality services for prenatal and perinatal care for women; The research is supported by theories of authors such as Friedman, Porter, Galloway and Camacho, using concepts such as Porter's 5 forces and value management which provide important theories for the development of the project in the environment of the IPS Unimujer, with in order to observe the external and internal behavior of the organization.

Results obtained from the collection of information through the Servqual model to identify failures and prepare a SWOT matrix, providing a detailed overview of the internal and external weaknesses of the IPS. This facilitates the design of an appropriate strategic model, aligned with the parameters of the Colombian health sector, achieving satisfactory results for its implementation.

**Key words:** Management, planning, value management, 5 Forces and strategic model.

---

## Introducción

El objetivo de este trabajo investigativo diseñar un modelo estratégico para la IPS Unimujer Materno Infantil con el fin de mejorar tanto interna como externamente en las diferentes operaciones y actividades que realiza la organización, así mismo fortalecer esas falencias que afectan a la empresa; a través de la introducción de estrategias que contribuyan con el logro de los objetivos y crecimiento de la organización.

Se evidencia que la organización se enfrenta día a día a diferentes retos con el fin de adaptarse a los nuevos modelos innovadoras y la capacidad para adaptarse es, por ende, que implica un alto compromiso de flexibilidad; el interés económico mundial, nacional y del sector económico al que pertenece, la generación de valor con sus clientes como epicentro central de su negocio, la toma de decisiones que permiten obtener mayor competitividad de sus servicios. Las empresas del sector salud no son ajenas a estas situaciones, los procesos que se llevan a cabo internamente deben funcionar correctamente para ser competitivas, además deben adaptarse a un entorno económico muy complejo que entorpece y dificulta sus metas financieras.

La IPS cuenta con proceso administrativo poco sistematizados en cuanto a la calidad de sus servicios y de las personas que brindan el servicio; en donde su direccionamiento es limitado, lo que conlleva a identificar las diferentes acciones que afectan el desarrollo de IPS en la cual se ha observado falencia en el sistema de gestión de calidad y servicio al cliente y el área de calidad no cuenta y no brinda la información pertinente a los usuarios; no saben sobre muchos temas relacionado a la IPS prestadora de sus servicios prenatales y todo lo concerniente con la organización, así mismo poca atención a las Pqrs generadas por los usuarios.

A través de la investigación se busca generar las mejores estrategias para la IPS con el fin de fortalecer esas falencias internas y externas de la organización y garantizar servicios con alta calidad.

## Materiales, Métodos, Metodología

Este estudio tiene un enfoque mixto Según Creswell (2009); los investigadores cuantitativos toman en cuenta aspectos relacionados con la confiabilidad, lo que significa que las respuestas recibidas por los participantes son consistentes y estables a lo largo del tiempo. En lo que a investigación cualitativa se refiere, el énfasis se centró más en la validez que en la confiabilidad, con objeto de determinar si el reporte presentado por los resultados de los participantes e investigadores son precisos, fiables y dignos de confianza.

La presente investigación se desarrolla con la finalidad de obtener datos reales que permitan diseñar un modelo estratégico empresarial para la IPS Unimujer Materno Infantil, con el fin de fortalecer a la organización tanto interna como externamente para garantizar servicios de calidad a los usuarios.

Por lo cual, la presente investigación contó con un diseño de investigación preexperimental que se efectuó a través de la aplicación de una encuesta que delimitan los datos reales y estadísticos de los requerimientos de la población encuestada, haciendo uso de los métodos cualitativos y cuantitativos. Se expone que es un diseño preexperimental, debido a que se llevó a cabo en la aplicación de la encuesta, para obtener datos reales de la población objeto de estudio para la creación del modelo estratégico.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Objetivo Específico	Variables	Dimensión	Indicadores	Fuentes de Información
Diagnosticar la situación interna y externa de la organización que determine su ambiente competitivo.	Situación interna y externa de la IPS	Interna	Calidad de servicios internos, Procesos administrativos, Capacitación del personal	Encuestas a empleados, Revisión de documentos internos, Entrevistas con directivos
		Externa	Competencia en el mercado, Regulaciones gubernamentales, Percepción de usuarios	Análisis de mercado, Encuestas, Revisión de normativas legales
Analizar los parámetros existentes en el sector salud colombiano para el adecuado funcionamiento de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.	Parámetros del sector salud	Normativos	Cumplimiento de normativas, Certificaciones obtenidas, Regulaciones vigentes	Documentación legal, Revisión de normativas sectoriales
		Operativos	Eficiencia de procesos, Adaptación a cambios regulatorios, Mejora continua	Encuestas a empleados, Análisis de procesos internos, Auditorías de

				calidad
<b>Formular un plan de acción que oriente el direccionamiento o estratégico de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.</b>	Plan de acción estratégico	Planificación	Estrategias definidas, Metas y objetivos claros, Recursos asignados	Revisión de plan estratégico, Entrevistas con directivos, Documentación interna

La presente investigación, se efectuó en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL materno infantil en la ciudad de Aguachica – Cesar; divide en 2 sedes la I Cra 33 6-29 alto prado y Sede II Calle 6ta 32 -39 alto prado, la cual cuenta con 10 personas que integran a la organización desde el gerente general hasta las recepcionistas. Tienen características homogéneas y se denominó universo, que es, de donde se tomó la investigación.

### Resultados

A través del diseño del modelo estratégico empresarial para la IPS Unimujer Materno Infantil, se busca fortalecer esas falencias que la organización presenta tanto interna como externamente, así mismo garantizar a la ciudadanía servicio de alta calidad para el cuidado prenatal y perinatal de las mujeres.

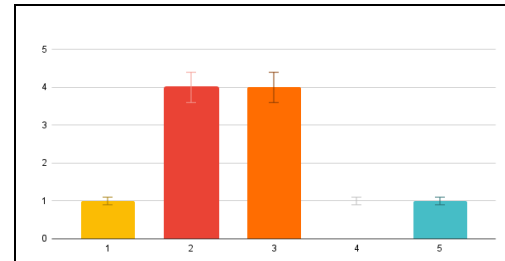
### Diagnosticar la situación interna y externa de la organización que determine su ambiente competitivo.

A través de la investigación se ha observado las falencias que tiene la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, por medio de la encuesta y a través del modelo servqual, el cual va permitir que los trabajadores que evalúen la calidad de los servicios en relación con cinco dimensiones, en el cual se evidencia el grado de acuerdo y desacuerdo de la población encuestada con cada una de las preguntas. la población permite conocer los aspectos los cuales son pertinentes para poder crear ese modelo estratégico que contribuyan con el desarrollo de la misma, es por ende que dicha población conoce a fondo los requerimientos y sabe directamente la situación de la IPS.

La encuesta de modelo servqual cuenta con cinco dimensiones donde se expondrán diferentes preguntas que determinara el estado actual de la IPS

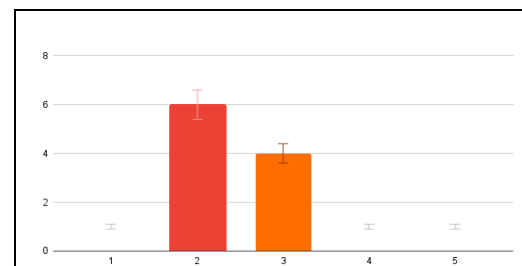
### Dimensión 1: Elementos tangibles.

Figura 1. Cuenta con equipos innovadores



La mayoría de los empleados encuestados identificaron una falta de equipos innovadores en los consultorios de la IPS UNIMUJER, como se evidencia en el gráfico. Esta carencia destaca la necesidad de inversión en tecnología avanzada para mejorar la calidad del servicio prestado.

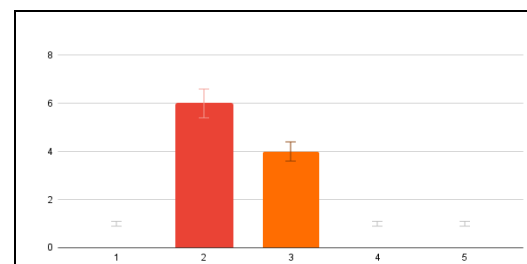
Figura 2. Instalaciones



una parte considerable de los empleados considera que las instalaciones de las dos sedes de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL son poco atractivas visualmente, lo que indica la necesidad de mejoras estéticas y funcionales para elevar la presentación y la comodidad para los usuarios.

### Dimensión 2: Fiabilidad.

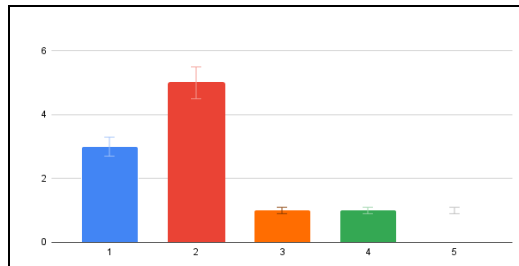
Figura 3. Cumplimiento de objetivos



Los empleados encuestados indicaron que la IPS UNIMUJER no cumple con los objetivos proyectados en los tiempos establecidos. Este resultado sugiere problemas en la planificación y ejecución de los objetivos institucionales.

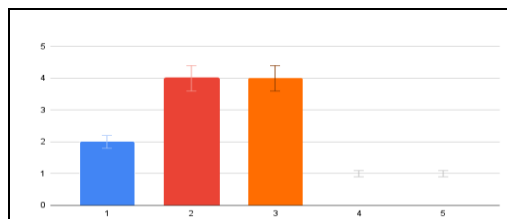
*Dimensión 3: Capacidad de respuesta.*

Figura 4. Tiempo en la atención



La encuesta indica que los tiempos de atención al usuario no son adecuados, generando retrasos y, como consecuencia, insatisfacción entre los usuarios.

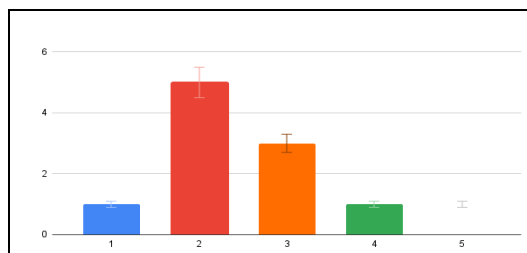
Figura 5. Servicio oportuno y rápido



Los trabajadores de la IPS no están ofreciendo un servicio oportuno y rápido a los usuarios. Esta deficiencia está afectando negativamente el desarrollo interno de la organización y los tiempos de atención no se están cumpliendo.

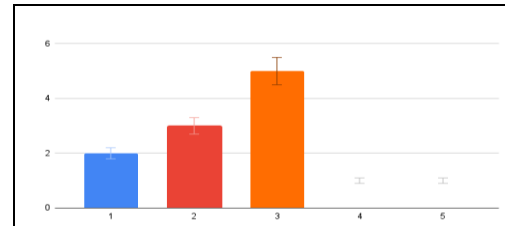
*Dimensión 4: Seguridad.*

Figura 6. Comportamiento de los colaboradores



la confianza transmitida por parte de los colaboradores hacia los usuarios es muy baja. Esto sugiere que hay problemas en la manera en que los empleados interactúan con los usuarios, afectando negativamente la percepción y satisfacción de estos últimos.

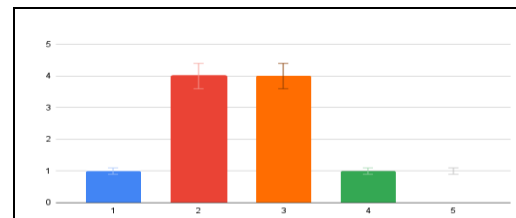
Figura 7. Seguridad y respaldo a los usuarios



La percepción de seguridad y respaldo que la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL brinda a sus usuarios no es adecuada. Esto sugiere que hay áreas significativas que requieren atención para mejorar la confianza y seguridad de los usuarios en los servicios ofrecidos.

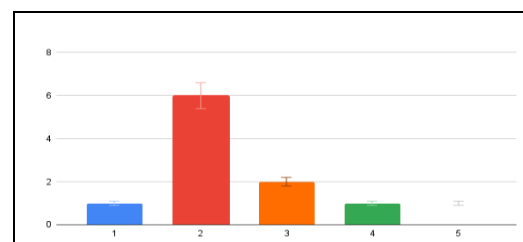
*Dimensión 5: Empatía.*

Figura 7. Amabilidad de los colaboradores



Los colaboradores de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL no son percibidos como amables al momento de atender a los usuarios. La amabilidad y el trato asertivo hacia los usuarios son áreas que requieren mejoras significativas.

Figura 8. Soluciones en la atención al usuario



La IPS no está atendiendo de manera efectiva las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de los usuarios cuando lo solicitan. Esto está causando afectaciones internas en el desarrollo de la organización.

Las diferentes dimensiones permiten determinar esas falencias que están afectando el entorno interno y externo de la organización en el desarrollo de las actividades en las cuales se enmarcan diferentes aspectos tales como la atención al usuario, el reconcomiendo en el mercado.

Los resultados de la encuesta aplicada con el modelo servqual se ha logrado evidencias puntos clave que afectan el desarrollo interno y externo de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, lo cual permite generar una matriz DOFA para identificar los aspectos más importantes para la investigación, los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de la misma, siendo vitales para la investigación llevada a cabo en al IPS.

MATRIZ DOFA	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de alta calidad para los procedimientos.</li> <li>- Ambientación de las sedes de la IPS (amplias, limpias, iluminadas y cómodas).</li> <li>- Servicio con médicos altamente especializados en el ámbito (perinatal y prenatal).</li> <li>- Cobertura que tiene la IPS reflejada en sus sedes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca capacitación en los nuevos métodos y modelos de salud Falta de personal.</li> <li>- Falta de marketing.</li> <li>-Poca atención humanizada.</li> <li>- Presentación de los colaboradores.</li> <li>- Poca atención de los dirigentes ante las problemáticas de la IPS</li> <li>- Falta de personal especializado para prestar sus servicios en la IPS</li> </ul>
	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Oportunidad de crecimiento.</li> <li>- Nuevos servicios orientados al cuidado de la mujer.</li> <li>- Crecimiento en el mercado.</li> <li>- Posible cambio del régimen de salud en Colombia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Disminución de los usuarios.</li> <li>- Poca innovación en los tiempos de espera.</li> <li>- Competencia laboral.</li> <li>- Poca actualización de los sistemas integrados de salud.</li> <li>- Pqrs instauradas contra la IPS</li> <li>- Posible cambio del régimen de salud en Colombia</li> </ul>

la investigación y observación de los hallazgos en la matriz DOFA permiten generar un requerimiento importante tanto externo como interno en la IPS; crear un modelo estratégico que contribuya con el desarrollo y crecimiento

de la organización, ya que se evidencia que la atención al usuario está en un mal estado; siendo una institución que promueve el bienestar de las mujeres en estado prenatal perinatal y postnatal, tanto en el municipio de Aguachica y las mujeres que vienen de municipios aledaños.

### **Analizar los parámetros existentes en el sector salud colombiano para el adecuado funcionamiento de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.**

Es importante conocer que las IPS en Colombia pueden ser tanto privadas como públicas, y hasta mixtas; las cuales tienen como finalidad brindarles a los ciudadanos de manera total y parcial servicios de salud con el fin de cumplir con el plan de beneficios de salud en el país, a través de los dos regímenes, tanto contributivo como subsidiado; La normatividad indica que las EPS-S están obligadas a dar cumplimiento a la normatividad que rige el sistema general de seguridad social en salud.

En cuanto al tema de flujos de recursos, la norma aplicable es la Ley N° 1122 de 2007. Asimismo, el artículo 61 del Acuerdo 008 de la CRES señala que la cobertura de servicios de primer nivel de atención incluye la atención de los casos que fueron objeto de interconsulta por un especialista o debidamente referidos a un nivel superior de complejidad. Los indicadores negativos se consideran así porque tienen una asociación o correlación negativa con el estado de salud; es decir, cuanto mayor es su valor, peor es el estado de salud del grupo.

Por otro lado, los indicadores positivos tienen una correlación directa con una condición de salud; es decir, cuanto mayor es su valor, mejor será el estado de salud del grupo. La esperanza de vida al nacer es un indicador de supervivencia a largo plazo. Los indicadores en el área de la salud se definen de la siguiente manera:

- Demográficos
- Socioeconómicos
- Mortalidad

- Morbilidad
- Factores de riesgo
- Oferta de servicios de salud y seguridad social

La IPS cuenta con profesionales altamente capacitados y con dos sedes en el municipio de Aguachica, prestando servicios a EPS de la región y a la ciudadanía de municipios aledaños. A través de la investigación llevada a cabo, se han identificado diferentes falencias, tanto internas como externas, que afectan la operatividad de las actividades llevadas a cabo internamente en la organización. Los parámetros establecidos por la IPS tienen como objetivo brindar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía, pero se evidencian varias deficiencias.

- Enfoque hacia el Cliente
- Enfoque Basado en Procesos
- Liderazgo y Participación de los Trabajadores
- Canales de Comunicación Claros y Efectivos
- Sistema de Información Bien Fundamentado
- Compromiso de la Alta Gerencia
- Evaluación de la Satisfacción del Usuario
- Evaluación de Eficiencia y Efectividad

El parámetro de la salud colombiano es fundamental para el adecuado funcionamiento de la IPS Unimujer Materno Infantil. Cada parámetro proporciona información valiosa que puede ser utilizada para diseñar estrategias de fortalecimiento, mejorar la calidad de los servicios, y garantizar una atención oportuna y de alta calidad a las mujeres en etapa prenatal y natal. Con un análisis detallado y una implementación adecuada de estas estrategias.

### **Formular un plan de acción que oriente el direccionamiento estratégico de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.**

El plan de acción estratégico le permitirá implementar tácticas que le permitan mejorar esas falencias que están afectando tanto

internamente como externamente la operatividad y las actividades de la organización, enfocadas en el bienestar de los usuarios con el fin de brindarles una atención con calidad y oportuna, así mismo contribuir en el desarrollo de sus colaboradores fortaleciendo esas equivocaciones que afectan también la prestación de los servicios en la IPS.

Tabla 2. Modelo estratégico para la IPS Unimujer.

Objetivo	Estrategias	Acciones Específicas	Responsables	Indicadores	Plazo
<b>Mejorar la Satisfacción del Usuario</b>	Enfoque hacia el Cliente	1. Realizar encuestas de satisfacción a usuarios. 2. Implementar un sistema de atención al cliente basado en feedback.	Área de Calidad, Gerencia General	Índice de satisfacción del usuario, Número de encuestas realizadas	6 meses
<b>Optimizar Procesos Internos</b>	Enfoque Basado en Procesos	1. Mapear y documentar todos los procesos internos. 2. Implementar herramientas de gestión de procesos (BPM).	Gerencia General, Área de Procesos	Número de procesos mapeados y documentados, Tiempo promedio de respuesta	12 meses
<b>Fomentar la Mejora Continua</b>	Mejora Continua	1. Establecer un comité de mejora continua. 2. Implementar programas de capacitación periódica.	Gerencia General, RRHH	Número de mejoras implementadas, Número de capacitaciones realizadas	6-12 meses
<b>Fortalecer el Liderazgo y Participación de los Trabajadores</b>	Liderazgo y Participación	1. Implementar programas de liderazgo y desarrollo de habilidades. 2. Fomentar la participación activa en decisiones organizacionales.	Gerencia General, RRHH	Número de programas de liderazgo implementados, Nivel de participación de los empleados	12 meses
<b>Mejorar la Comunicación Interna</b>	Canales de Comunicación Claros y Efectivos	1. Implementar plataformas de comunicación internas (intranet, apps). 2. Realizar reuniones periódicas de actualización y feedback.	Área de Calidad, Gerencia General	Número de plataformas implementadas, Frecuencia de reuniones de actualización	6 meses
<b>Implementar un Sistema de Información Robusto</b>	Sistema de Información Bien Fundamentado	1. Adquirir e implementar un sistema de gestión de información de salud (HIS). 2. Capacitar al personal en el uso del nuevo sistema.	Área de TI, RRHH	Número de sistemas HIS implementados, Número de empleados capacitados	12 meses
<b>Asegurar el Compromiso de la Alta Gerencia</b>	Compromiso de la Alta Gerencia	1. Establecer metas claras y objetivos alineados con la visión de la IPS. 2. Realizar reuniones trimestrales de revisión y ajuste de estrategias.	Alta Gerencia	Número de reuniones trimestrales realizadas, Nivel de cumplimiento de metas	12 meses

Objetivo	Estrategias	Acciones Específicas	Responsables	Indicadores	Plazo
Evaluar la Satisfacción del Usuario y la Eficiencia de Procesos	Evaluación de Satisfacción y Eficiencia	1. Realizar auditorías internas y externas periódicas. 2. Implementar un sistema de seguimiento y evaluación de KPIs.	Área de Calidad, Gerencia General	Número de auditorías realizadas, Nivel de cumplimiento de KPIs	6-12 meses

La investigación permitió observar esas falencias y así mismo esos puntos débiles de la organización permitiendo generar el modelo estratégico pertinente para la organización con el fin de contribuir en el desarrollo de la misma; La implementación del modelo estratégico de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL y las actividades de mejora propuesta reflejan un enfoque holístico de mejora continua y excelencia en la atención sanitaria. Con estrategias orientadas a mejorar la experiencia del paciente, optimizar la eficiencia operativa, promover la innovación y calidad del servicio, fomentar el talento, fortalecer la comunicación interna y externa mediante la introducción de tecnologías avanzadas, asegurar la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

Este modelo estratégico se centra no sólo en alcanzar altos estándares de calidad y eficiencia, sino también en cultivar una cultura organizacional dinámica y comprometida con la mejora continua con un enfoque proactivo y colaborativo, adoptando este modelo estratégico.

### Discusión

A través de la creación del modelo estratégico para IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, ubicada en el municipio Aguachica, Cesar. Dicha investigación se ha desarrollado en los diferentes parámetros del presente proyecto investigativo, del cual se desprenden diferentes estudios pertinentes que permitirán a la investigación determinar la viabilidad de la aceptación del entorno interno y externo de la organización.

Desde el punto de vista de Friedman (1970), Jensen (2000), Porter y Kramer (2002), Hart (1995); Sugirieron varios aspectos relacionados con el crecimiento en la situación

financiera de la organización y sus accionistas y los objetivos finales de la comunidad, el lugar donde la organización realiza sus actividades. Definen la responsabilidad social como “el compromiso continuo de la organización aborda cuestiones sociales además del marco legal, comportarse éticamente y contribuir al bien común y al desarrollo económico, la sociedad, protegiendo el medio ambiente y mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias.

Así mismo la 5 fuerzas de Porter; según Hernández (2010) señala un modelo de competitividad de cinco países: Fuerzas de Porter, donde las cinco fuerzas de Porter son un modelo unificado que permite el análisis de cualquier industria desde el punto de vista de la rentabilidad también se denomina "modelo de rentabilidad". Competitividad Extendida de Porter porque explica mejor lo que significa el modelo y por qué. servicio, que es una herramienta de gestión que permite Empresas analizando la industria o industria a la que pertenecen (Urbina, 2018).

Según Camacho, la dirección estratégica “es un enfoque de gestión que permite a la alta dirección marcar la dirección” Definir y promover las acciones necesarias para toda la organización trabaja en la misma dirección. Significa dirección estratégica que va más allá de la planificación simple y tradicional que busca proporcionar comunicar estos elementos a los gerentes para que estén preparados para responder. Cambios ambientales y situaciones anormales complejas. acciones de gestión necesarias (Puerta y Castro, 2024).

Haciendo énfasis en lo mencionado por el autor en el cual enuncia que el direccionamiento estratégico, se enfoca en la gestión de la alta dirección de la organización; en el cual enmarca la importa de liderar de manera eficiente y eficaz al equipo de trabajo para lograr los objetivos planteados por la misma, a raves de acciones de gestión en las necesidades surgidas tanto internas como externas en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.

la gerencia de valor Según Ameels (2002) es fundamente para dichos procesos la cual se

define como la gestión basada en valor, un sistema de control integrado en el contexto de la creación y maximización de valor para los accionistas, el marco conceptual sugiere que no es excluyente. Adaptado a los objetivos de otros grupos de interés en el largo plazo. Los sistemas de gestión basados en valores alientan a los gerentes a maximizar la distribución y el rendimiento financiero de la organización. Así mismo a través del modelo estratégico la organización lograr mejorar la calidad interna en su operatividad en el mercado direccionado a la atención en salud de las mujeres en estado perinatal y prenatal, esto con el fin de generar estrategias que se direccionen al logro de los objetivos percibidos por la misma.

## Conclusiones

Según la investigación realizada, se ha determinado que el diseño del modelo estratégico es de gran importante para las organizaciones; siendo un modelo fundamental para el desarrollo de la empresa con el fin de mejorar internamente y externamente, contribuir con el reconocimiento de la organización y su posicionamiento en el mercado de Aguachica direccionado al bienestar de la mujer en etapas prenatal y posnatal, la investigación permitió observar que las estrategias a implementar en la organización contribuyen en gran medida a mejorar la satisfacción, la atención, la calidad interna y los procesos de la organización pensando en el bienestar de los usuarios, es por ende la importancia de aprovechar el potencial de los colaboradores y seguir capacitándolos para mejorar internamente con el fin de garantizar un servicio con la más alta calidad.

La IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL es una empresa que ha venido teniendo un crecimiento notorio, siendo una entidad que cuenta con dos sedes en el municipio Aguachica, y presta sus servicios a municipios aledaños, así mismos es una entidad que ha venido obtenida experiencia y la ha puesto en práctica para mejorar sus procesos y ello le ha permitido ser una entidad pionera en el sector salud donde se desarrolla, es una organización que ha venido interviniendo en gran medida esto con el fin de garantizar el bienestar de las mujeres en etapa prenatal y posnatal permitiéndole a la misma ser reconocida por la calidad de sus intervenciones y el acompañamiento de los profesionales en una etapa tan importante de la mujer.

Los hallazgos obtenidos demuestran que el modelo estratégico es un plan muy importante para cualquier organización porque le permite tener un panorama más a fondo de sus falencias y le permitirá a través de ello mejorar sus procesos, abriendo nuevas oportunidades de crecimiento en la organización; los estudios y análisis realizados revelan cambios importantes en los sistemas internos de la organización para continuar en la mejora continua de los procesos y la calidad de los servicios prestados por la organización garantizando el bienestar de la mujer.

El proyecto ofrece a la IPS un modelo estratégico listo para su implementación el cual contribuyen en el fortalecimiento y crecimiento de la misma, así mismo en el cuidado de la mujer permitiéndole a la misma

crear una nueva visión para el logro de sus objetivos, siendo un proceso con gran experiencia de aprendizaje en la aplicación y exploración de los conocimientos adquiridos; así mismo permite ofrecerle a la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL un modelo altamente elaborado con el fin de contribuir en su desarrollo tanto interno como externo.

Siendo una investigación que radica en el potencial de brindar estrategias, información y herramientas vitales para el desarrollo de la organización; investigación la cual se logró llevar a cabo con datos reales y bases de datos de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL lo cual fue fundamental para presentar el modelo y las estrategias de mejora a la organización. Se incluyeron análisis internos, aspectos externos e investigación de planeación, dirección, gerencia de valor entre otros para desarrollar estrategias organizacionales que permitan alcanzar los objetivos en el sector salud del municipio de Aguachica, Cesar.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Echeverri, S; Montes, R; & Gómez, A. (2021). PLAN ESTRATEGICO DE LA IPS UNIONSALUD S.A.S 2020-2021. Repositorio utadeo.

Montenegro, J; & Solano, E. (2019). Rediseño del Plan Estratégico de una IPS de Santander - Sede Bucaramanga periodo 2019 - 2021. Repositorio udes.

Bolaños, Y; Robain; D; Perez; A; & Arias, M. (2014). Modelo de Dirección Estratégica basado en la Administración de Riesgos Ingeniería Industrial, vol. XXXV, núm. 3, septiembre-diciembre, 2014, pp. 344-357. Redalcy.

Leal de valor, D; Bolibar de muños; M & Castillo; (2011). C. La Planificación Estratégica como proceso de integración de un equipo de salud. SciELO España. Retrieved.

Suarez, O. M; (2021). Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio en la IPS SINERGIA salud S.A.S. de Santa Marta. Repositorio Unimagdalena.

Aramayo, W. J; (2013). Modelo de un estudio de negocio para una empresa de pavimentos

camineros, tesis para optar al grado de magíster en gestión y dirección de empresas. Repositorio Uchile.

Aguilera, A; (2010). Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial: algunas reflexiones en torno a su relación. SciELO Colombia. Retrieved.

Burgos, E. L; & Gómez, I. M; (2019). Plan de direccionamiento estratégico para la empresa Metalygas S.A.S. ciencia Lasalle.

Bermúdez, M. J; (2022). Planeación estratégica y su impacto en el éxito de empresas encargadas de proyectos civiles MARÍA JOSÉ BERMÚDEZ ZULUAGA. RI UMNG.

Ramírez, F. H; (2010). "Modelo de gerencia de valor en el contexto del gobierno empresarial: el caso de EDATEL S.A E.S.P. Repositorio UM.

Hernández, H; Pitre, R; & Niebles, L. (2021). Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con Énfasis en el Usuario. Redalyc.

Luna, A. (2019). Diseño de un modelo de indicadores para la gestión de investigación en instituciones de educación superior. caso de estudio vicerrectoría de investigación universidad del magdalena, repositorio uninorte.

Uribe, M. (2020). Propuesta del proceso de aplicación de administración estratégica para las pymes. Redalyc.

Medeiros, V; Godoi, L; & Camargo, E. La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. CEPAL repositorio.

Izquierdo, L. F; (2018). Diagnóstico en el proceso administrativo de la empresa PCCI S.A.S. y diseño del manual de funciones. repositorio usta.

Moreno, O; & Pacheco, S. (2022). Línea De Tiempo Del Origen Y Evolución Del Sistema Financiero Colombiano Timeline. Preceden.

Gambasica, Y; & Romero, M. P; (2021). Fortalecimiento organizacional mediante un plan estratégico, enfocado a mitigar la baja atención hacia los requerimientos en el servicio integral de atención a la ciudadanía (SIAC) de la (SDIS). Repositorio UNIMINUTO.

La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. CEPAL repositorio.

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL ministerio de salud, 2016 - 2020. Ministerio de Salud y Deportes de Bolivia.

Objeto, elementos esenciales, principios, derechos y deberes Artículo 20 • Naturaleza y contenido del derecho fundamental a l. Ministerio de Salud y Protección Social.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Lineamientos para la construcción de una política de seguridad del paciente, Ministerio de la Protección Social y Dirección General de Calidad de Servicio.

Certificación ISO 45001 - Gestión de la salud y la seguridad. NQA.  
<https://www.nqa.com/es-co/certification/standards/iso-45001>

Certificación ISO 9001 - Norma de gestión de la calidad. NQA.  
<https://www.nqa.com/es-co/certification/standards/iso-9001>

Rodas, F. D; & Santillán, J. J; (2019). Breves consideraciones sobre la Metodología de la Investigación para investigadores principiantes. Dialnet. Retrieved. Pág 181.

Briceño, Y., Duran, Y., & Luque, R., (2018). El uso de la tecnología de la información en los procesos de capacitación laboral en los medios de comunicación impresos del estado Trujillo. Redalyc.org.

Muñoz, A; (2015). Cómo elaborar y defender un trabajo académico en humanidades: del Trabajo de Fin de Grado al Trabajo.

Rodríguez, Y. L; & Rojas, Ph; (2019). Evaluación para la satisfacción del cliente modelo servqual aplicado en el banco agrario de Colombia. Repositorio UNIMILIATR.

Arrieta, V; Cervantes, Y; & López, D; (2021). La importancia del diagnóstico estratégico en las organizaciones. Dialnet unionroja.

Iguaran, M. E; & Torres, K. J; (2020) Administración de los servicios de salud en la IPS libertador de COMFAGUAJIRA en el distrito especial, turístico y cultural de. Repositorio Digital Uniguajira.

“Conoce aquí cuales son las Diferencias entre EPS e IPS.” IPS de Todos, <https://ipsdetodos.com/ips-especializada/diferencias-entre-eps-e-ips/>

Hernández, H; & Barrios, I; (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Revistas Universidad Libre.

Caceres, Y; & Castillo, M; (2018). aportes teóricos para el análisis de la competitividad y la cadena de valor en las micro y pequeñas empresas theoretical. Universidad Católica San Pablo.

Mora, J; & Vergara, K; (2016). Modelo estratégico para atención a usuarios en el departamento de mercados- municipio de Guayaquil. DSpace de Uniandes.

Rodriguez, G; & Meras, R; (2022). Consideraciones sobre el concepto «salud»: Una propuesta cubana Considerations on the "health" concept: a Cuban prop. SciELO Cuba.