

Modelo estratégico empresarial para la IPS Unimujer Materno Infantil

Castro Parra Angie Carolina

C.C. 1065905458

Puerta Orellanos Daily Lucia

C.C. 1.065.851.812

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar
2024

Modelo estratégico empresarial para la IPS Unimujer Materno Infantil

Castro Parra Angie Carolina

C.C. 1065905458

Puerta Orellanos Daily Lucia

C.C. 1.065.851.812

Director

Liliana María Castebianco Martínez

Msc. En Dirección de proyectos de Innovación

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica

Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas

Programa de Administración de Empresas

Aguachica, Cesar

2024

Nota de Aceptación

Director del proyecto

Evaluador 1

Evaluador 2

Aguachica, 12 de julio de 2024

Dedicatoria

Primeramente, agradecerle a Dios que es el rey de reyes y el que todo lo puede, porque gracias a él hoy puedo decir lo logre. De ante mano, quiero dedicarle este triunfo a mi familia le doy a mi quienes creyeron en mí y me ayudaron para que fuera una profesional, gracias a mi madre por ser mi guía, mi soporte, por apoyarme desde un inicio para que fuera una gran administradora de empresas.

El trabajo realizado fue arduo y tuvimos muchos altibajos, lloramos, reímos, sufrimos, pero hoy se puede decir que valió la pena, ya que todo el esfuerzo que hicimos rindió frutos. Es por eso, que hoy nos declaramos vencedores de cada obstáculo para alcanzar nuestros sueños y metas.

El presente proyecto investigativo va dedicado en primer lugar a Dios, que sea toda la honra y gloria, quien nos ha permitido alcanzar este objetivo en nuestras vidas. También a todas las personas que nos han apoyado y que han permanecido a nuestro lado, ofreciéndonos su apoyo en cada momento en que pensamos desistir, impulsándonos a cumplir este objetivo. Recordándonos la frase “persistir, insistir, resistir, pero nunca desistir”

Este logro va dedicado a mis padres y mi hijo quienes me impulsaron y me acompañaron durante este largo proceso, apoyado en todo momento ofreciéndome es su voz de aliento para luchar por mis sueños.

Angie Carolina Castro Parra, Daily Lucia
Puerta Orellanos

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos a Dios por habernos permitido llegar hasta acá, en el cumplimiento de nuestros proyectos de vida y realización como seres humanos. Por permitirnos la aprobación de este proyecto que se realizó con arduo trabajo en equipo y nos permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos durante todo el proceso académico. También agradecerle al docente Liliana Castebianco, por el compromiso y dedicación como asesor del presente proyecto, quien puso a disposición sus conocimientos, su tiempo y nos orientó en el proceso.

Tabla de Contenido

	Pág
Introducción.....	16
1. Título	18
1.1 Planteamiento del Problema.....	18
1.1.1 Formulación del problema.	20
1.2 Objetivos	20
1.2.1 Objetivo general.	20
1.2.2 Objetivos específicos.	20
1.3 Justificación	20
1.3.1 Valor teórico.	22
1.3.2 Relevancia social.	22
1.3.3 Implicaciones prácticas.	22
1.3.4 Utilidad metodológica.....	23
1.4 Delimitación	23
1.4.1 Delimitación teórica-temática.	23
1.4.2 Delimitación temporal.	24
1.4.3 Delimitación contextual.	25
2 Marco Referencial	26
2.1 Antecedentes.....	26
2.1.1 Antecedentes históricos.	26
2.1.2 Antecedentes investigativos.	28
2.2 Marco Teórico.....	31
2.2.1 Fortalecimiento Organizacional.....	32
2.2.2 Las 5 Fuerzas de Porter.....	32
2.2.3 Direccionamiento estratégico	34
2.2.4 Planeación estratégica.....	34
2.2.5 Gerencia de valor	35

2.2.6	Matriz DOFA	35
2.3	Marco Conceptual	36
2.4	Marco Legal.....	38
3	Aspectos Metodológicos de la Investigación	40
3.1	Enfoque y Tipo de Estudio	40
3.2	Diseño de la Investigación	41
3.3	Formulación de Hipótesis	41
3.4	Sistema de Variables	42
3.5	Población, Tipo de Muestreo y Muestra	43
3.5.1	Población.	43
3.5.2	Determinación de la muestra.	44
3.6	Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información	44
3.6.1	Fuentes de información primarias.....	44
3.6.2	Fuentes de información secundaria.....	45
3.7	Procedimiento	45
3.8	Análisis para el Procesamiento de la Información	46
4	Esquema Temático	47
4.1	Diagnosticar la situación interna y externa de la organización que determine su ambiente competitivo.....	47
4.1.1	Preparación de la información.....	47
4.2	Analizar los parámetros existentes en el sector salud colombiano para el adecuado funcionamiento de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.....	74
4.2.1	Enfoque hacia el Cliente	77
4.2.2	Enfoque Basado en Procesos.....	77
Mejora Continua.....		77
4.2.3	Liderazgo y Participación de los Trabajadores	77
4.2.4	Canales de Comunicación Claros y Efectivos	78
4.2.5	Sistema de Información Bien Fundamentado	78
4.2.6	Compromiso de la Alta Gerencia.....	78
4.2.7	Evaluación de la Satisfacción del Usuario	78
4.2.8	Evaluación de Eficiencia y Efectividad.....	79

4.3 Formular un plan de acción que oriente el direccionamiento estratégico de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.....	79
Discusión.....	83
Conclusiones.....	85
Recomendaciones.....	87
Referencias Bibliográficas	88
Apéndices	93

Lista de Figuras

Figura 1. Cuenta con equipos innovadores.....	48
Figura 2. Instalaciones.....	49
Figura 3. Atención al cliente (recepción).....	50
Figura 4. Publicidad de servicios de la IPS.....	51
Figura 5. Cumplimiento de objetivos.....	52
Figura 6. Resolución de problemas.....	53
Figura 7. Ambiente laboral y en la atención.....	54
Figura 8. Tiempo en la atención.....	55
Figura 9. Servicio oportuno y rápido.....	56
Figura 10. Espera en la atención.....	57
Figura 11. Soluciones por parte del gerente general.....	58
Figura 12. Ocupación en la atención al usuario por parte de las recepcionistas.....	59
Figura 13. Tiempo de espera en los servicios.....	60
Figura 14. Comportamiento de los colaboradores.....	61
Figura 15. Seguridad y confianza en realización de tramites.....	62
Figura 16. Seguridad y respaldo a los usuarios.....	63
Figura 17. Conocimientos del personal para responder preguntas.....	64
Figura 18. Amabilidad de los colaboradores.....	65
Figura 19. Atención cordial y amables.....	66
Figura 20. Soluciones en la atención al usuario.....	67
Figura 21. Líneas de atención.....	68
Figura 22. Mejora de la calidad del servicio.....	69
Figura 23. Compresión de las necesidades.....	70
Figura 24. Equipamiento de la organización.....	71
Figura 25. Presentación personal de los colaboradores.....	72

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	42
Tabla 2. Matriz DOFA.....	73
Tabla 3. Modelo estratégico para la IPS UNIMUJER	80

Lista de Apéndices

Anexo A. Diagrama de Gantt.....	90
Anexo B. Encuesta.....	92

Resumen

La investigación tiene como objetivo diseñar un modelo estratégico para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL en Aguachica, Cesar. Se estudia su situación interna y externa para crear estrategias que fortalezcan su desarrollo en el mercado de la salud, ofreciendo servicios de alta calidad para el cuidado prenatal y perinatal de las mujeres. La investigación se basa en teorías de Friedman, Porter, Galloway y Camacho, empleando conceptos como las 5 fuerzas de Porter y la gerencia de valor. Se utilizó el 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 claves: Direccionamiento, planeación, Gerencia de valor, las 5 fuerzas de portes y modelo estratégico.

Abstract

The research aims to design a strategic model for IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL in Aguachica, Cesar. It studies its internal and external situation to create strategies that strengthen its development in the healthcare market, offering high-quality prenatal and perinatal care services for women. The research is based on theories by Friedman, Porter, Galloway, and Camacho, using concepts such as Porter's 5 forces and value management. The Servqual model was used to identify deficiencies and develop a SWOT matrix, providing a detailed overview of the IPS's internal and external weaknesses. This facilitates the design of an appropriate strategic model, aligned with the parameters of the Colombian healthcare sector, achieving satisfactory results for its implementation.

Keyword: Management, planning, value management, 5 Forces and strategic model.

Glosario

Calidad: Según Deming, 1986; la calidad es la transformación de las necesidades y expectativas futuras de los clientes de forma cuantitativa y medible, convirtiéndose en la única forma de diseñar y desarrollar productos por los que los clientes estén dispuestos a pagar, logrando así su completa satisfacción, por lo que la calidad sólo puede basarse en este concepto. la visión que tiene el cliente del objetivo (Hernández et al., 2018).

Competitividad: Según Abdel y Romo (2004), es la capacidad de crear un entorno que promueva el crecimiento sostenible de la productividad, lo que se refleja en la mejora del nivel de vida de las personas. Incluye factores macro, meso y microeconómicos relacionados con la integración a la economía global (Cáceres et al., 2018).

Estrategia: Según Urdaneta (2013), La estrategia puede considerarse como una actividad creativa definida en un modelo o proceso de toma de decisiones para crear una serie de acciones encaminadas a lograr los objetivos marcados por la empresa, utilizando las acciones prioritarias de los recursos que gestiona la organización para lograr el objetivo. posición competitiva en el mercado. (Iguara et al., 2020).

IPS: (Instituciones que prestan servicios de atención médica). El IPS se aplica a todas las entidades, personas o asociaciones, incluidas las públicas, privadas y de economía mixta, que prestan servicios y procedimientos total o parcialmente en relación con los regímenes obligatorios de salud (POS). Esto se aplica tanto al sistema de subsidios como al sistema de pagos.

Matriz DOFA: diferentes organizaciones han podido esquematizar los factores internos más importantes (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que pueden impactar su futuro. Las fortalezas y debilidades conforman un entorno interno que puede ser controlado, mientras que los otros factores están en un ambiente externo que no puede; la importancia del diagnóstico estratégico en las organizaciones ser manipulado. Con los factores mencionados, los gerentes pueden determinar cuatro tipos de estrategias: de fuerzas y debilidades,

de debilidades y oportunidades, de fuerzas y amenazas, y de debilidades y amenazas (Arrieta et al., 2021).

Modelo estratégico: Los modelos estratégicos son un aspecto importante de la gestión desarrollada en cualquier negocio u organización, incluido el servicio al cliente. Con esta estrategia, el foco de la organización está en los clientes o usuarios. (Según Mora y Vergara, 2016, citado por Puerta y Castro, 2024).

Salud: Según la OMS; La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social. Esta definición tiene algunos aspectos importantes porque define la salud desde una perspectiva positiva, considerado en condiciones óptimas, representa colectivamente el estado físico, mental y Social. (Rodríguez y Meras, 2022).

Introducción

Se planteó un modelo estratégico para la empresa IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL en temas del mejoramiento de procesos que conduce al logro de los objetivos de la misma, Se recomienda dar instrucciones en la parte administrativa en base a los resultados de algunas personas y completar el rendimiento y los servicios de los de la empresa, dando refuerza el formato de implementación de valores y principios Medición. Por tanto, la investigación en la empresa debe hacerla más sólida y orientada a completar sus tareas y cumplir con sus metas a mediano, corto y largo plazo.

Sabiendo que el sistema de salud colombiano integrado, los planes médicos prepagos y el seguro público o la ayuda estatal, ya que el sistema anterior se cultiva para cubrir a toda la población y no simplemente a los trabajadores existe un gran reto ya que se necesita una responsabilidad fiscal y la implementación de metodologías que tengan de manera explícita las garantías para la prestación y cobertura en salud para toda la población; las exigencias en mediano y largo plazo serán cada vez mayores debido a la variación demográfica, cambios en epidemiología, novedades en la legislación sanitaria y avances tecnológicos.

La investigación estuvo basada en la creación del modelo estratégico que se llevó a cabo en la presente investigación la cual busca integrar diferentes aspectos internos y externos de la organización en el marco del crecimiento y logro de los objetivos que ha proyectado la empresa en el desarrollo de sus actividades organizacionales, con el fin de contribuir con la integridad y calidad humana en la prestación de servicios de salud en el municipio de Aguachica, Cesar; los cuales tiene como fin el cuidado de mujeres embarazadas y brindar acompañamiento de su etapa prenatal; a través de la prestación de servicios de ginecología, obstetricia, ecografías entre otros.

En el cual la investigación integra modelos estratégicos para el desarrollo de la organización aplicando un estudio en la investigación a través del modelo servqual el cual permitirá conocer en el estudio de la población las variables que afectan a la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL; así mismo la investigación se base y se apoya en teóricas como las 5 Fuerzas de Porter, direccionamiento estratégico. planeación estratégica, gerencia de valor, y

fortalecimiento Organizacional las cuales le permitirán a la investigación tener un panorama más completo de las estrategias aplicar para fortalecer a la organizar; así mismo las mismas permitirán apoyar a la investigación a generar los direccionamientos correctivos en la operatividad de la organización

Basándose en la aplicación de estrategias orientadas a la mejora continua de las operaciones y la calidad de la misma; apoyándose en pilares fundamentales como la planeación, organización, direccionamiento y fortalecimiento de la organización; con el fin contribuir con el cuidado y control de las mujeres, así mismo la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, buscó integrar diferentes aspectos internos y externos de la organización para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios, con el fin de lograr las metas en conjunto, es por ende que la presente investigación tiene como fin crear un modelo estratégico empresarial que le permita a la IPS observar detalladamente esas falencias y convertirlas en fortaleza por tal razón, la creación y puesta en marcha del modelo estratégico influye significativamente en el marco del desarrollo de la empresa.

1. Título

Modelo Estratégico Empresarial para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL

1.1 Planteamiento del Problema

Las organizaciones se enfrentan a diferentes retos día a día; entre ellos la velocidad del cambio 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.

Es más difícil subsistir en dicho mercado, ya que el régimen subsidiado es mayor que el régimen contributivo, en el cual las instituciones prestadoras de servicios de Salud (IPS) deben luchar por subsistir a comparación de las entidades promotoras de Salud (EPS), liquidadas, intervenidas y con un sinnúmero de deudas, enfrentándose a un sistema de Salud que muere a sus intentos de ser incluyente, en la total cobertura y la humanización hacia los usuarios. Por tal razón la exigencia de la creciente complejidad de las ciencias médicas exige que los médicos generales y los especialistas; por ende, los centros hospitalarios deben contar con servicios eficaces para atender a sus pacientes con calidad y en un entorno seguro.

Entonces, ¿Qué elementos debe considerar una IPS para diseñar modelo estratégico?, se debe considerar la razón de ser de la misma, ya que los aspectos anteriormente mencionados denotan la crisis del sistema de Salud en Colombia, en donde algunas IPS fracasan, la mayoría por no generar el modelo estratégico correcto y así mismo crear planes de acción que contribuyan en el desarrollo de las empresas prestadoras de servicios de salud, por tal razón las IPS tienen mayor probabilidad de subsistir y crecer en medio de las crisis; cuando la empresa es sólida en su cultura corporativa y trabaja en conjunto por el logro de sus objetivos. Los colaboradores deben conocer

el direccionamiento de la misma para que puedan contribuir en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

El caso de estudio del presente trabajo investigativo se lleva a cabo en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, la cual oferta servicios de salud en la ciudad de Aguachica, esta tiene como fin prestar servicios orientados al cuidado y control de las madres en proceso de embarazo y gestación, prestando servicios tales como; Obstetricia, Perinatología y Ginecología. Trabajando de la mano con profesionales altamente capacitados y formados.

La IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL S.A.S es una organización privada bajo el direccionamiento de la Gerente general Irma Hernández; empresa la cual está fundamentada en la calidad, calidez, seguridad y responsabilidad con los usuarios, teniendo como finalidad mejorar la salud materno – perinatal y así mismo en todas las etapas de vida de la mujer. Siendo una empresa que cuenta con un equipo humano, altamente calificado y comprometido con el mejoramiento y bienestar continua de los procesos en la prestación de los servicios de salud, garantizando la calidad y seguridad a los usuarios.

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, por ende la creación del modelo estratégico contribuye como base para obtener mejoras en los diferentes procesos internos y externos que se llevan a cabo en la IPS, encontrando falencia que afectan la operatividad de la misma; por tal motivo su mal direccionamiento ha afectado la asignación de funciones y actividades de sus colaboradores, procesos poco automatizados generando afectaciones en la atención de los usuarios.

Por otra parte; 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; poco retorno de dinero por alta demanda refiriéndose a los pagos generados por las entidades que se les prestan los servicios EPS, poca implementación a pesar de tener el las herramientas, insuficiente conocimiento de los procesos de planeación y organizacionales,

resistencia a compartir ideas estratégicas, incertidumbre o turbulencia del ambiente, es por tal razón que dirige su accionar a los problemas interno y externos que generan inconvenientes en los procesos que se vayan a gestionar a futuro y así mismo afectar la operatividad de la misma.

1.1.1 Formulación del problema.

¿Qué elementos deben considerarse para la formulación de un modelo estratégico para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general.

Diseñar un modelo estratégico empresarial para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Diagnosticar la situación interna y externa de la organización que determine su ambiente competitivo.
- Analizar los parámetros existentes en el sector salud colombiano para el adecuado funcionamiento de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.
- Formular un plan de acción que oriente el direccionamiento estratégico de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.

1.3 Justificación

Las organizaciones del sector salud son un reto cada vez más comprometedor, complejo y desafiante, ya que su completa responsabilidad cae en sus gerentes y directivos de estas organizaciones, la cual requiere más compromiso, conocimiento y habilidades para la toma de decisiones asertivas, el modelo estratégico se convierte en un recurso necesario para llegar a los objetivos que la misma percibe, un modelo correctamente creado que permita alcanzar las metas percibidas por la misma, así mismo le permite a la IPS seguir siendo una empresa competitiva en el sector Salud.

La coordinación, gestión y organización es responsabilidad principalmente de los directivos, que con la creación del modelo estratégico lograran evidenciar esas áreas a fortalecer con el propósito de visualizar el camino futuro, hacer seguimiento al logro de los objetivos y obtener una visión completa de la empresa siendo la planificación estratégica una herramienta con plena vigencia y utilidad en la dirección de todo tipo de organizaciones, incluidas las organizaciones sanitarias. El nivel de la organización al que el proceso de planificación estratégica es pertinente es función del tamaño de la unidad, de su complejidad y de la diferenciación del servicio que se presta. Un servicio de cardiología o una unidad de electrofisiología o de hemodinámica pueden ser un nivel adecuado siempre que su plan se alinee con otros eventualmente existentes en niveles superiores. (Perera, 2012).

En Colombia desde El 14 de abril de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS), emitió un documento denominado "Actualización de la Estrategia frente al COVID-19" en el cual se plantea ayudar a guiar la respuesta de la sanidad pública al COVID-19, además de actualizar la estrategia mundial de respuesta a la pandemia, Este documento demuestra que, a pesar de que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ya tenía un plan para afrontar la crisis originada por el COVID-19, debió recurrir al análisis de nuevas estrategias para minimizar sobre todo el riesgo de contagio a nivel mundial. (Vargas, 2020).

Considerando que la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL no cuenta con directrices que aplique lo estratégico y tampoco que actué como proceso en seguimiento para lograr sus objetivos, es indispensable y útil crear un modelo estratégico que pueda anticipar y proyectar situaciones futuras para la toma decisiones mediante las cuales puedan seguir en un mercado y que por sus características se pueda seguir en un sector que innova constantemente y cada vez es más competitivo.

Esta investigación tiene como finalidad la creación de este modelo estratégico para dar solución aquellas problemáticas que atraviesa la empresa para así lograr mayor planeación, y organización para mejorar la eficiencia de los sistemas de calidad en los diferentes servicios que la misma oferta, esto es un apoyo para mejoras y futuros cambios dentro de la empresa al mismo tiempo su elaboración ayuda al desarrollo e implementación de habilidades grupales y gerenciales.

1.3.1 Valor teórico.

El propósito de este proyecto es crear el modelo estratégico para mejorar la calidad externa e interna de la organización con la finalidad de generar mejores procesos, sistemas y calidad en las operaciones realizadas por la IPS Unimujer materno infantil, apoyándose en teorías y conceptos expuestos fundamentalmente por Michael Porter y Camacho; abarcando temas como la planeación estratégica, la gerencia de valor, las cinco fuerzas de Porter. Con la finalidad de contribuir al desarrollo organizacional de la organización generando procesos claramente definidos y soportados en la investigación con el fin de crear el modelo estratégico que contribuya en pro a la organización.

1.3.2 Relevancia social.

Con los resultados de este estudio e investigación, los usuarios y los colaboradores de la IPS se beneficiarán al cumplir con sus expectativas de recibir atención de calidad en todos los aspectos de la cartera de servicios de la IPS y así mismo contará con personal capacitado con sus funciones definidas. Generando un modelo estratégico que cumpla con los niveles de calidad en la atención a los usuarios a través de procesos correctamente establecidos y definidos en pro a la organización, sus colaboradores y usuarios generando procesos eficientes en la prestación de servicios de salud orientados al cuidado de la mujer. Así mismo el logro de metas organizacionales y ayuda a identificar el trabajo en equipo; desde el punto de vista de la responsabilidad social, es importante enfatizar la creación de trabajo decente como una compensación fija.

1.3.3 Implicaciones prácticas.

Bajo el direccionamiento estratégico se buscó crear un modelo en donde se beneficiara interna y externamente la empresa; la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, la cual estuvo sujeta al diseño de estrategias que permitieron fortalecer aspectos administrativos, financieros y contables con la finalidad de mejorar los procesos internos de la organización de manera eficiente y eficaz.

1.3.4 Utilidad metodológica.

La investigación se llevó a cabo a través de un enfoque mixto donde se extrajo información tanto cuantitativo como cualitativo, con el fin de crear el modelo estratégico con la finalidad de abarcar diferentes técnicas y métodos científicos que contribuyan a la descripción de estrategias que contribuyan en el mejoramiento de los procesos de la organización; IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, metodología la cual se va a llevar a través de la triangulación de datos. A través de la información obtenida se busca mejorar los diferentes procesos administrativos, contables y financieros que contribuyen en la estabilidad de la empresa. Sistematizando los procesos, mejorando la calidad y generando el correcto direccionamiento de la organización a través de un modelo estratégico correctamente establecido.

1.4 Delimitación

1.4.1 Delimitación teórica-temática.

Se tuvo como línea de profundización la gestión organizacional con el eje temático denominado estrategia, competitividad, gerencia del valor y desarrollo empresarial. Ya que la IPS obtiene una ventaja competitiva de sostenibilidad al implementar el modelo estratégico que le permite aprovechar sus fortalezas intrínsecas y ser capaces de aprovechar las oportunidades del entorno mientras eliminan las amenazas y evitan las debilidades internas. (Castañeda, 2009).

Los aspectos denominados dentro de esta delimitación serían:

Estrategia: en un contexto empresarial, la estrategia se refiere al plan a largo plazo de una organización para lograr sus objetivos. Para la IPS, esto incluye definir cómo brindar servicios médicos de manera efectiva, tomando en cuenta aspectos como la segmentación del mercado, la diferenciación de servicios y la optimización de recursos.

Competitividad: La competitividad se refiere a la capacidad de la IPS de posicionarse favorablemente en el mercado de la salud. Esto significa no sólo brindar servicios de calidad, sino también diferenciarnos de otras IPS en términos de costo, disponibilidad y calidad percibida por el paciente.

Gestión de valor: este concepto se centra en cómo la IPS crea y ofrece valor tanto a los pacientes como a los proveedores de seguros y a los reguladores. Esto implica una gestión eficaz de los recursos para maximizar el valor experimentado por los pacientes y la sociedad en general.

Desarrollo de Negocios: Este aspecto se refiere al crecimiento y expansión de la IPS, no solo en escala, sino también a través de la mejora continua de procesos, innovación de servicios y adaptación a cambios en el entorno regulatorio y tecnológico.

Ventaja Competitiva Sostenible: Es fundamental que la IPS desarrolle ventajas competitivas que otras organizaciones no puedan imitar fácilmente. Esto se puede lograr optimizando los procesos internos, invirtiendo en tecnología médica avanzada, mejorando continuamente la calidad del servicio y construyendo relaciones sólidas con los pacientes y las comunidades locales.

Modelo estratégico: La implementación de un modelo estratégico específico permite a la IPS alinear sus recursos y capacidades con las oportunidades del mercado y las necesidades de los pacientes. Esto incluye establecer objetivos claros, asignación efectiva de recursos y evaluación continua de la efectividad de las estrategias implementadas.

En definitiva, la gestión organizacional en la IPS está orientada a la estrategia, la competitividad, la gestión del valor y el desarrollo empresarial ya que no solo garantiza la viabilidad a largo plazo de la organización en un entorno competitivo, sino que también mejora continuamente la calidad de los servicios prestados y experiencia del paciente. Esto se logra mediante la implementación de modelos de políticas eficaces que aprovechen las fortalezas internas y las capacidades externas de la IPS y al mismo tiempo aborden de manera proactiva las amenazas y debilidades.

1.4.2 Delimitación temporal.

El presente proyecto de grado contó con una durabilidad de 12 meses en su elaboración.

1.4.3 Delimitación contextual.

Esta investigación se realizó en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL en la ciudad de Aguachica – Cesar; dividida en 2 sedes la I Cra 33 6-29 alto prado y Sede II Calle 6ta 32 - 39 alto prado, siendo una empresa bien constituida, pero con deficiencias en el sector de fortalecimiento estratégico.

IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL S.A.S es una institución privada de mediana complejidad, fundamentada en la calidad, calidez, seguridad y responsabilidad con todos sus pacientes. Cuyo objetivo principal es mejorar la salud materno- perinatal y de la mujer en todas las etapas de la vida.

Las sedes se encuentran ubicadas en la ciudad de Aguachica en las siguientes direcciones: SEDE I CRA 33 # 6- 29 y SEDE II CALLE 6TA # 32 – 39 Barrio alto prado, Cuenta con un equipo humano, altamente calificado y comprometidos con el mejoramiento continuo de los procesos para fortalecer la prestación del servicio garantizando la calidad de este y seguridad de las pacientes atendidas.

2 Marco Referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes históricos.

Los antecedentes históricos contribuyen para la comprensión del modelo estratégico que la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, con hechos posteriores que definen claramente su evolución en el transcurrir de los años.

2.1.1.1 Evolución del desarrollo organizacional. La historia del desarrollo organizacional se denomina D.O, el cual se remonta a los años de 1920 en Estados Unidos e Inglaterra donde la tendencia estaba orientada al campo del desarrollo del ser humano y dentro de las organizaciones al tema de las relaciones humanas, lo esencial en este periodo era el individuo y todos los esfuerzos estaban encaminados a ello. Se analizaban los efectos acerca de los índices de producción mediante la modificación de las condiciones en el trabajo. “En el medio de los estudios en esta área se descubrió la influencia de los factores de comportamiento social, de grupo e individual, en la obtención de resultados en el trabajo organizado” (Guizar, 2008).

Desde los años 40 se toma un enfoque un poco más grupal, donde se muestra una importancia en los cambios que se presentan en el sistema social. Uno de los principales experimentos fue la capacitación de laboratorio, esto es, situaciones de grupos pequeños en esencia no constituidos, en las que los participantes aprenden de sus propios sucesos. La dinámica en la evolución de los grupos denominados grupos T, comenzó en 1946 a partir de diversos experimentos en donde se utilizaron grupos de discusión para lograr cambios en la forma de actuar de los individuos. (French, et al., 2007).

A partir de los años 70's, 80's se empezó a tratar el tema del D.O. en América Latina, inicialmente en México donde se plantearon nuevos enfoques orientados a la organización y el entorno, los cuales buscaban la maximización de la eficiencia, la calidad de vida y del trabajo. Posteriormente, en la última década, el D.O toma una orientación dirigida a la evolución de la sociedad de conocimiento, liderazgo, desarrollo sostenible, responsabilidad social empresarial y

diferentes enfoques socioeconómicos que rodean a la organización. Por otro lado, la historia del desarrollo organizacional sistemático se ha fundamentado principalmente en cuatro ramas. La primera rama consiste en “las innovaciones en la aplicación del conocimiento de capacitación de laboratorio en las organizaciones complejas.

Una segunda rama importante es la investigación de campo y la metodología de retroalimentación. Ambas ramas se entrelazan con una tercera, el surgimiento de la investigación de acción. Paralelas a estas ramas y en cierto grado vinculada, se encuentra una cuarta rama, el surgimiento de los enfoques socio técnicos y socio clínicos. (Guizar, et al., 2007).

2.1.1.2 Ministerios de Salud. La salud pública ha venido evolucionando desde que se comenzó a hablar de la influencia del ambiente físico y social en la salud de la población. La salud pública tiene sus raíces en la religión, pues la limpieza era concebida con sentido espiritual, y la enfermedad como castigo, pero los primeros momentos de salud pública se conocieron con la denominación de higiene pública, que se dedicaba a los aspectos defensores relacionados con el ambiente físico, en especial agua y acueductos.

En aquella época, para mantener la productividad, el Estado se involucró más en el control del agua y la limpieza, añadiendo al mismo tiempo algunos aspectos del estilo de vida de todos, como el control de enfermedades. También aparece un capitalismo y para sostenerlo hay que controlar la explotación de los trabajadores porque de ellos depende la mano de obra disponible, nace la legislación sobre el trabajo, recreación ambiental, agua potable, niños, mujeres embarazadas, causa salud pública; se ve compensado por políticas públicas que el Estado debe implementar y monitorear para mejorar las condiciones laborales y la salud de toda la población.

En el siglo XIII se estableció la policía médica para tener control del agua, los modos de vida, los alimentos y vigilar enfermedades. En el siglo XIX, en Rusia y Alemania entre 1860 y 1880, comenzaron a surgir modernas instalaciones médicas bacteriológicas y servicios de salud que integraban la salud pública, la atención preventiva, el entorno natural, el entorno social y la atención terapéutica. En el siglo XX, el surgimiento del sistema de seguridad social y la influencia

de las empresas farmacéuticas sociales transnacionales han afectado en gran medida la calidad de vida y la salud de las personas.

La base del conocimiento de la nueva salud pública es cómo el estilo de vida, determina el estado de salud y el reconocimiento de la necesidad de movilización recurso y considerar invertir en políticas, programas y servicios de la más alta calidad para crear, mantener y proteger la salud apoyando estilos de vida saludables y creando entornos que respalden la salud. (Jaramillo et al., 2024)

2.1.2 Antecedentes investigativos.

2.1.2.1 Del orden internacional. Según el ministerio de salud de Bolivia; (2017), citado por Puerta, D, L., y Castro, A. (2024); en la creación del plan estratégico institucional 2016g – 2020. En el cual proponen la complejidad de la estructura organizacional del Ministerio de Salud y los muchos, variados componentes del sector salud, la administración de salud debe desarrollar una estrategia expresada en la forma de un plan estratégico institucional (PSI) para alinear sus actividades, proyectos y planes con el sistema integrado nacional. objetivos de planificación. El PEI es una guía para el trabajo del organismo en el ámbito de la salud pública nacional de 2016 a 2020.

El plan estratégico del organismo, con vigencia de mediano plazo hasta 2020, es una herramienta importante para implementar las actividades del Ministerio en todo el país y así lograr un efecto programático en beneficio de todos los bolivianos. La base para el plan nacional común de desarrollo económico y social de 2016 a 2020 buscan entre ello, la "buena vida" se define como la adquisición y disfrute de riquezas materiales y satisfacciones emocionales, subjetivas, intelectuales y espirituales, viviendo en armonía con la naturaleza y con las personas.

Un requisito en todo proceso de planificación es la creación de un sistema de seguimiento y evaluación, que es un componente esencial para adaptar y recalibrar los esfuerzos al entorno interno y externo, que muestra cambios constantes: por ello, el PEI del Ministerio de Salud 2016-2020, como una estrategia dinámica que incluye acciones de retroalimentación y sugerencias correctivas durante la aplicación.

Los resultados de los sistemas de seguimiento y evaluación deberán beneficiar en primer lugar a las instituciones para que reformulen y adapten las intervenciones en consecuencia, así como a los actores del sector sanitario, especialmente aquellos bajo la supervisión de los Estados miembros, el seguimiento y la evaluación también apuntan a garantizar la rendición de cuentas ante el pueblo boliviano en su conjunto con el fin de garantizar un servicio de salud digno para todos los bolivianos a través de un plan estratégico efectivo para la integridad y protección de los ciudadanos.

Según Puerta, D, L., y Castro, A. (2024), referenciando a DY, Leal. de valor; ME, Bolívar. Muñoz; y Castillo (2011). Definen el proyecto “La Planificación Estratégica como proceso de integración de un equipo de salud”. El cual establece que la planificación estratégica es un proceso que dirige el capital humano para establecer objetivos. Organizar, desarrollar estrategias y políticas para lograr estas metas y desarrollar planes para asegurar la implementación de estrategias para lograr las metas deseadas. El marco de este estudio es una Investigación: Gestión de recursos humanos orientada a desarrollar un plan estratégico de integración de equipos de salud para optimizar la atención de los usuarios que asisten a las clínicas del IVSS en el estado de Carabobo.

La investigación reconoce que el equipo sanitario es el capital humano más valioso que tiene una clínica. Los equipos sanitarios deben conocer y asumir su rol según los requerimientos y necesidades de los usuarios. Para lograr buenos resultados es necesario seleccionar a los mejores estrategias y por ende crear una cultura de atención de calidad en la organización. En cuanto a la dimensión de integración, los procesos de comunicación faltan en todos los niveles. La participación activa en la gestión es baja porque los trabajadores de la salud no participan y, por lo tanto, carecen de un sentido de propiedad vinculado al desempeño. El equipo de salud no recibió capacitación en el proceso de planificación, lo que afectó la participación y ejecución de las actividades. En una organización los talentos están dispuestos a ser preparados y formados de acuerdo a las funciones que deben desempeñar.

2.1.2.2 Del orden nacional. En el contexto nacional, según Echeverri et al., (2021), en su trabajo de grado titulado. “Plan estratégico de la IPS UNIONSALUD S.A.S 2020-2021” En marcan en la investigación que los cambios en el sistema de salud generan retos para las instituciones prestadoras de salud (IPS), generando una escala cada vez mayor que les obliga a

estar preparados para afrontar las dificultades procesos que los colocan a la vanguardia de la industria en términos de equipos, Tecnologías, servicios y talento.

Siendo una herramienta útil para ello es la planificación Estratégica, ya que a través de este modelo estratégico las organizaciones identifican variables internas y externas que tienen influencia sobre el desempeño para la organización ayudándola a desarrollarse y mejorar gradualmente prediciendo y previniendo escenarios futuros y tomando decisiones precisas encaminadas a lograr las metas y objetivos de la organización. el desempeño y crecimiento organizacional. Este modelo le ha permitido mejorar en diferentes factores a la IPS UNIONSALUD S.A.S.

Analizar el entorno de la organización para identificar oportunidades, fortalezas y amenazas para comprender el entorno competitivo de la organización. De esta manera, se establece una planeación estratégica y el cumplimiento oportuno de objetivos; resaltando capacidades internas. De esta manera se logra desarrollar su razón social y determinar su re direccionamiento estratégico.

A través de la investigación “Rediseño del Plan Estratégico de una IPS de Santander - Sede Bucaramanga periodo 2019 – 2021” según Montenegro, J. J., y Solano E. V., (2019). Se observa el seguimiento a realizar para mejorar su competencia en el tan cambiante mercado competitivo; además se exige de manera metodológica las directrices y el soporte de un método de trabajo en donde se garantice su ejecución al cien por ciento, y claro esta su respectivo seguimiento; todo con el fin único que la institución comience el camino a una mejora continua. A través del rediseño del plan estratégico de la IPS tiene como fin de mejorar el nivel de calidad y competitividad en los servicios que ofrece, apoyando la planeación estratégica que ya tienen y ampliando su horizonte, ayudando a aumentar la rotación de usuarios y haciendo que sus clientes internos se motiven aún más.

A través de los resultados obtenidos se logró identificar algunos hallazgos que se consideran importantes para el fortalecimiento de la IPS Avanza Salud – Sede Bucaramanga. Dentro del diagnóstico que se le realizó a la entidad se encontraron diversas fortalezas que ayudan a un mejor proceso administrativo tales como: talento humano competente, trabajo en equipo,

calidad en los servicios y alta satisfacción de los usuarios, los cuales hacen que tenga una imagen corporativa fuerte que le proporciona a sus usuarios responsabilidad social, compromiso y desarrollo activo tendiente a eliminar cualquier debilidad con el firme propósito de crear un buen concepto individual y grupal de lo que es una institución prestadora de salud.

Por ende, a través de este modelo estratégico se busca mejorar la calidad interna y externa de las entidades (IPS) para ofertar servicios con la más alta calidad a la comunidad en generar que requiera de servicios de salud para su protección e integridad humana.

2.1.2.3 Del orden regional o local. En el contexto regional, según Suarez, O. M., (2021). En su trabajo de grado titulado “Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio en la IPS SINERGIA SALUD S.A.S. de Santa Marta”. A través de esta investigación llevada a cabo se busca mejorar la calidad del servicio, teniendo como referencia unos indicadores y un diagnóstico de los macro procesos de la unidad de la misma, con el fin de generar las estrategias asertivas que conlleven a prestar un servicio de alta calidad en el centro ambulatorio de CHRISTUS SINERGIA, con ello la IPS tendrá mejores prácticas en el cumplimiento de sus actividades y permitirán crear una dinámica de mejoramiento continuo en la institución.

A través del plan estratégico se disminuirá la insatisfacción de los pacientes, con el fin de fortalecer, las áreas y proveerle mejoramiento en la calidad del portafolio, así mismo en el logro de las metas percibidas por la misma, es importante para ello que la IPS tome los hallazgos encontrado para que atienda los lineamientos enfocados en la gestión y el mejoramiento del servicio, contando con un personal altamente capacitado para mejorar lo mejor a la misma. Así mismo mantener la retroalimentación de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa.

2.2 Marco Teórico

El presente proyecto tomara en cuenta elementos importantes del modelo estratégico empresarial, relacionado con su historia y su surgimiento;

2.2.1 Fortalecimiento Organizacional

Según 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.

También utilizaron herramientas de fortalecimiento organizacional y desarrollan estrategias e involucran a todos los actores y luego socializan las estrategias. Puede tener relaciones laborales con empresas privadas que ofrecen SDIS porque esto conduce a resultados positivos tales como: integración de la fuerza laboral, restauración de derechos y dignidad. La socialización de las personas mayores enfatiza la intervención de grupos de interés de las empresas, el sector público y la sociedad civil aportan desde su perspectiva, el mecanismo y aquellos que SDIS busca implementar en relación con el Impacto y beneficios deseados para todos los participantes. Lo que destaca de este trabajo es que fue medido con el fin de desarrollar una estrategia y utilizar herramientas.

Trabajar para que cada miembro pueda demostrar beneficios y oportunidades en función de su experiencia; Así mismo, la implementación de mecanismos de inclusión laboral también puede resultar difícil, la forma en que establecen canales de comunicación con diferentes áreas de la tecnología, etc. Los grupos de interés avanzan hacia el mismo objetivo y forman normas y redes, los cuales permiten que la acción colectiva tenga un mayor impacto y, por lo tanto, creen capital social. (Gambasica y Romero, 2021)

2.2.2 Las 5 Fuerzas de Porter

Por otro lado, 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).

A través del modelo de las cinco fuerzas de Porter es una herramienta de gestión que permite realizar un análisis externo de la empresa utilizando la industria o análisis de la industria a donde pertenece; la herramienta considera cinco fuerzas de la industria:

- Rivalidad entre competidores.
- Amenaza de entrada de nuevos competidores.
- La amenaza de importar productos sustitutos.
- El poder de negociación de los proveedores.
- Poder de negociación de los consumidores.

Clasificar estas fuerzas de esta manera permite un mejor análisis del entorno, la empresa o industria a la que pertenece, por lo tanto, con base en lo anterior se analiza, la capacidad de desarrollar estrategias que le permitan aprovechar las oportunidades y tomar las mejores decisiones; contra las amenazas. Este modelo se basa en los siguientes supuestos: de la rentabilidad de la empresa. En resumen, la estrategia, las medidas competitivas exitosas deben basarse en la comprensión de los factores que influyen definiendo lo atractivo del mercado. Michael Porter, su factor de atracción para la industria está incluida entre las cinco fuerzas que determinan la rentabilidad.

- Intensa competencia entre empresas del sector.
- Riesgos derivados de la entrada de nuevos competidores.
- El poder de negociación de los compradores.
- El poder de negociación de los proveedores.
- Amenaza de sustitutos.

Para determinar de manera más objetiva la evaluación de la fuerza de cada puerto, Cada subunidad recibe una puntuación del 1 al 7, donde una puntuación de 1 significa, esta unidad no

tiene clasificación de fuerza de Porter, notas 7 la subdivisión tiene la calificación más alta. (Puerta y Castro, 2024).

2.2.3 Direccionamiento estratégico

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).

En la ejecución de cada fase del direccionamiento estratégico, se implementa y recopila información desde dentro y fuera de la organización. Se Analiza esta información y utiliza para desarrollar estrategias en las últimas etapas a través de un proceso llamado "formulación de estrategias" en el que estas estrategias formuladas se ajustarán combinadas con los objetivos de la empresa, las ventajas proporcionan un juego completo y eliminan las desventajas. Aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas. Dependiendo de las condiciones específicas de la empresa, pueden existir diferentes tipos estrategias alternativas son conocidas y generalmente clasificadas por actividades; dependiendo del objetivo, esto también se debe hacer al aplicar estas estrategias, determinando los recursos disponibles. (Burgos y Gómez, 2019).

2.2.4 Planeación estratégica

Según Hanif, Galloway. 2022, La planificación estratégica equilibrará todas las actividades y objetivos a corto y largo plazo, creando cronogramas para que los proyectos de construcción cumplan su misión general. La clave es un plan de comunicación, estrategias internas en todos los niveles y en todas las oportunidades posibles. También debe haber comunicación externa con los subcontratistas. Todas Las partes interesadas y los equipos deben comprender los roles que desempeñarán y las decisiones que deben tomar para implementar el plan. (Bermúdez, 2022).

2.2.5 Gerencia de valor

Según Ameels (2002) define la gestión basada en valor como 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.

Lo mejor es utilizarlo para poder distinguir entre buenos y malos criterios de crecimiento. Se revisan varias métricas de creación de valor y sus alcances y limitaciones, distinguiendo las principales firmas consultoras que implementan estas métricas, como McKinsey, Boston Consulting Group, Stern Stewart, Marakon Associates, Price Waterhouse Coopers, L.E.K, Consulting y Holt Value Associates. los demás. los demás. La medición del valor se aplica no sólo a toda la empresa, sino también a las unidades de negocio o diferentes productos o servicios, identificando los impulsores de valor y ubicándolos en un contexto estratégico y competitividad de la organización (Puerta y Castro, 2024).

2.2.6 Matriz DOFA

Refiriéndose a la definición propuesta por Kotler, una forma se requiere un análisis DOFA para implementar la planificación estratégica (DOFA), proporciona información a la empresa la cual puede usarse para la toma de decisiones. Un análisis FODA o DOFA es una lista que comprende las fortalezas y debilidades de la organización analizando sus recursos y capacidades. Así mismo una lista de amenazas y oportunidades que permiten la comprensión de la problemática con la finalidad de analizar el entorno (Barragán y González, 2020).

Según Abascal Rojas, en su libro “¿Cómo se hace un plan estratégico? La teoría del marketing estratégico” Pág. 196. En el cual determina que es el punto de partida en el diseño de un plan estratégico. Siendo El método DOFA es un análisis de vulnerabilidad que se utiliza para determinar el desempeño de la organización ante una situación crítica específica que está afectando la empresa.

La metodología del análisis DOFA se combina con otros estudios complementarios como el perfil de amenazas y oportunidades (POAM), el perfil competitivo (PC), el perfil de capacidades y fortalezas internas (PCI) y las referencias base, además de otros diagnósticos empresariales. Los métodos y el entorno (evaluaciones comparativas) proporcionan una visión general de la empresa. Es de vital importancia reconocer que estos tipos de métodos preparados, desarrollados y analizados adecuadamente le proporcionan a la empresa una poderosa herramienta de información para la toma de decisiones en temas de elevado impacto. (Puerta y Castro, 2024).

2.3 Marco Conceptual

Para entender la forma de como planear el fortalecimiento estratégico en la IPS es dar a conocer algunos conceptos principales del área para logrando llegar a la segmentación de interés:

Análisis administrativo: Según Unesco, 2017. Es una técnica utilizada para identificar una situación negativa (la raíz del problema) e intentar resolver el problema analizando las relaciones de causa y efecto. Que, por lo tanto, la pregunta principal debe formularse de tal manera que sean posibles variaciones y una solución alternativa. (Izquierdo, 2018).

Competitividad en las empresas: Según Ferraz, Kupfer y Haguenaer; 1996. se puede definir como la capacidad de la empresa para desarrollar e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar la cuota de ganancia en el de mercado de productos y servicios de forma sostenible. Estas habilidades están interrelacionadas entre varios factores que pueden o no estar bajo el control de la empresa, incluida la capacitación técnica. Cubre todo, desde procesos administrativos de gestión y recursos humanos hasta políticas nacionales; Infraestructura y condiciones especiales de oferta y demanda. (Medeiros, et al., 2019).

Direccionamiento estratégico: Es un modelo e instrumento metodológico por medio del cual se definen insumos básicos para la planeación estratégica de la entidad, ya que plantea un proceso sistemático, lógico y objetivo para la toma de decisiones. Con este modelo se podrá definir un conjunto de políticas, estrategias (objetivos marco) y factores (objetivos específicos para dar cumplimiento a cada estrategia) que se constituyen como los ejes sobre los que se establecen indicadores para medir su grado de cumplimiento, esfuerzos y metas a mediano o largo plazo, así

como las acciones para llevarlas a cabo, fortaleciendo la cultura de la innovación con miras a, sofisticar los procesos y mejorar la sostenibilidad y competitividad de la organización.

Modelo Estratégicos: Según David, 1992; lo describe como un modelo que actúa como un enfoque objetivo y sistemático para la toma de decisiones corporativas, desarrollado en tres fases: desarrollo, ejecución y evaluación de la estrategia. El modelo abarca toda la empresa y se centra en el crecimiento general y global de la organización, lo que proporciona un vínculo entre los componentes más importantes del proceso de gestión estratégica de forma dinámica y continua. (Uribe, 2021).

Indicadores de Gestión de calidad: Según Rincón; 1998; considerado como una herramienta de evaluación de la gestión para empresas que evalúa el impacto empresarial. Productos y servicios. Actualmente, los indicadores de gestión sirven como herramientas de gestión. Gestionar los procesos de producción y apoyar la toma de decisiones organizacionales. (Velásquez, 2019).

Prestación de servicios de salud: a) Tiene como finalidad proteger la vida y la salud de los usuarios; b) Un sistema de acreditación único para instituciones de promoción de la salud (EPS) y proveedores de servicios de salud (IPS) como un proceso de evaluación voluntario y regular frente a un conjunto de mejores estándares de proceso; c) Proporcionar a los usuarios sistemas de información que faciliten la toma de decisiones basada en la calidad, motivando así a las aseguradoras y proveedores de servicios a mejorar los servicios y, en última instancia (Pitre y Hernandez, 2021)

Talento humano: Por tanto, según la Real Academia de las Lenguas de España, el talento se refiere a una persona que es inteligente o apta para una determinada profesión; inteligente significa que comprende y comprende y es capaz de resolver problemas porque tiene las habilidades, habilidades y experiencia necesarias, y adecuado significa que hace algo bien por su capacidad y deseo de hacerlo. carrera profesional (Moreno y Pacheco, 2022).

2.4 Marco Legal

La Ley Estatutaria de salud 1751 de 2015.

Establecer la salud como un derecho fundamental autónomo, garantizar su implementación, reglamentarla y crear mecanismos para su protección. La ley tiene 6 características principales: Es una ley garantizada porque establece la progresividad de la ley. Es común porque es una ley de alto nivel que es difícil de revocar. Fue la primera ley escrita en Colombia sobre derechos sociales básicos. Crea un sistema de protección de los derechos básicos en salud. Establecer unos requisitos mínimos básicos. Es independiente del sistema de salud existente.

Ley 715 de 2001 en el artículo 61

La norma aplicable es el del Acuerdo 008 de la CRES. 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 y que han sido debidamente contra referidos para continuar su atención en el primer nivel de complejidad.

Resolución 1446 del 2006

Artículo 1. El objetivo. La presente resolución tiene por objeto definir y establecer condiciones y procedimientos de información que permitan:

1. Realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad médica en el sistema obligatorio de aseguramiento de la calidad médica. 2. Brindar información que permita a los usuarios elegir libremente la calidad de los servicios para que puedan tomar decisiones informadas en el ejercicio de sus derechos en el sistema general de salud y seguridad social. 3. Contribuir a referentes de calidad que incentiven el prestigio del sistema.

Norma ISO 45001

Especifica los requisitos para un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional (OH&S), y brinda orientación para su uso, para permitir a las organizaciones proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables al prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, así como al mejorar de manera proactiva su desempeño OH&S. ISO 45001: 2018 es aplicable a

cualquier organización que desee establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de S y SO para mejorar la salud y seguridad en el trabajo, eliminar riesgos y minimizar los riesgos de S y SO (incluidas las deficiencias del sistema), aprovechar las oportunidades de S y SO y abordar la gestión de S y S No conformidades del sistema asociadas con sus actividades.

Norma ISO 9001

ISO 9001 es un estándar de sistema de gestión de calidad (SGC) que se enfoca en todos los elementos de gestión de calidad que debe tener una organización para ser un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y servicios.

La norma ISO 9001 se considera un estándar de referencia mundial que define los principios básicos de la gestión de la calidad, ayuda a las organizaciones a controlar y mejorar el desempeño, y ayuda a mejorar la eficiencia, la calidad del producto y optimizar el servicio al cliente. Estos principios son: orientación al cliente, liderazgo, participación de los empleados, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema de gestión, mejora continua, enfoque basado en decisiones y buenas relaciones con los proveedores.

3 Aspectos Metodológicos de la Investigación

3.1 Enfoque y Tipo de Estudio

El enfoque metodológico de la presente investigación, tiene la finalidad de crear modelo estratégico empresarial para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL; la cual tiene un enfoque mixto donde se extrajo información tanto cuantitativo como cualitativo, la cual permitió desarrollar de manera practica la elaboración del presente proyecto de investigación contribuyendo en el mejoramiento de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL con el fin combinar perspectivas objetivas y subjetivas de la complejidad de los procesos que se llevan a cabo internamente y externamente.

El proyecto de grado se desarrolló utilizando una investigación con un enfoque mixto, dado que, se buscó conocer ciertas variables que interviene con la población para así poder desarrollar el modelo estratégico, y conocer los requerimientos que intervienen interna y externamente en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, este tipo de estudio permitió el cruce entre variables cualitativas y cuantitativas que interviene con la presente investigación. Con el fin de resolver las problemáticas que se presentan en la misma así contribuir en el fortalecimiento de la organización. A través de un estudio experimental que permite mediante ciertas características de la población obtener los datos necesarios para obtener datos que aporten a la investigación, y con ello lograr un acercamiento a la población investigada con el propósito de adquirir ciertos datos y variables de la población de estudio.

Según Creswell (2009); los investigadores cuantitativos también consideran la validez de las conclusiones que obtienen de los resultados. Finalmente, 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 investigación mixta permitió la integración de métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio para este propósito. Obtener una comprensión más profunda de los temas de investigación. En el caso de los diseños mixtos, este aspecto puede servir como fuente de explicación en la ciencia de su origen y reutilización. Están directamente relacionados con el comportamiento social (Rodas y Santillán, 2019).

La investigación tuvo como fin, describir fenómenos específicos y holísticos en la organización. Este proceso facilitó la recopilación práctica de datos que proporciona descripciones complejas de eventos, interacciones, comportamientos y pensamientos complejos que conducen al desarrollo o realización de categorías y relaciones que permiten el análisis de datos. En este sentido, el diseño mixto, además, también es descriptivo porque la recolección de datos considera la voz directa de las personas que forman parte de la IPS, es decir; se discute la situación que se presenta en la organización

3.2 Diseño de la Investigación

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 de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL. La presente investigación se desarrolló con la finalidad de obtener datos reales que permitan la creación del modelo estratégico haciendo uso de herramientas para el desarrollo de las estrategias pertinentes que posicionen a la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL en el municipio de Aguachica, Cesar.

3.3 Formulación de Hipótesis

Hipótesis Positiva: "El diseño e implementación de un modelo estratégico basado en la mejora de los procesos internos y externos mejorará significativamente la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL."

Hipótesis Alternativa: "El diseño e implementación de un modelo estratégico no tiene un impacto significativo en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL."

Hipótesis Nula: "No existe una relación significativa entre el diseño e implementación de un modelo estratégico y la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL."

3.4 Sistema de Variables

La presente investigación tiene como propósito el crear de un modelo estratégico empresarial para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL. Es por ello que se logran identificar las siguientes variables con el fin de contribuir a la mejora continua de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.

Variable dependiente: Modelo estratégico empresarial para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.

Variable independiente: Situación interna y externa de la IPS, parámetros del sector salud, plan de acción 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	Análisis de mercado, Encuestas,

			gubernamentales, Percepción de usuarios	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
Formular un plan de acción que oriente el direccionamiento estratégico de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.	Plan de acción estratégico	Planificación	Estrategias definidas, Metas y objetivos claros, Recursos asignados	Revisión de plan estratégico, Entrevistas con directivos, Documentación interna

Fuente: Autores

3.5 Población, Tipo de Muestreo y Muestra

3.5.1 Población.

La presente investigación, se efectuó en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL materno infantil en la ciudad de Aguachica – Cesar; dividida 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. La población objeto de estudio para determinar las estrategias pertinentes para el modelo para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.

3.5.2 Determinación de la muestra.

En la recolección de la información se utilizó un muestreo por conveniencia y los datos tanto cualitativos como cuantitativos se llevó a cabo en la aplicación de una encuesta dirigida a los trabajadores directos de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, conformando una muestra de 10 integrantes de la organización que se encuentra ubicada en el municipio de Aguachica, Cesar, que interactúan con los diferentes procesos que se llevan a cabo interna y externamente en las diferentes actividades de esta. Permitiéndole a la organización obtener datos cuantitativos y cualitativos que contribuyen en la en la creación del modelo estratégico para el mejoramiento de la misma y el logro de los objetivos.

3.6 Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información

El procedimiento para seguir en la aplicación de los instrumentos tiene que ver con el lugar y las condiciones para su ejecución, para garantizar su correcto diligenciamiento y obtención de la información. Las fuentes son primarias y secundarias.

3.6.1 Fuentes de información primarias.

En la presente investigación se efectuará haciendo uso de un instrumento de recolección de datos como lo es la encuesta, se aplicarán a los colaboradores de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL a con el fin obtener información importante para la investigación.

Según Tamayo, (2008). Define la encuesta como el estudio que permite responder preguntas en términos descriptivos, como relaciones de variables, recolectar información con base en sistemas de diseño preestablecidos, asegurando la exactitud de la información obtenida; se considera necesario que el cuestionario incluya los siguientes aspectos del fenómeno; también permite aislar algunas cuestiones de primordial interés; reducir la realidad requiere una cierta cantidad de datos necesarios y objetos de investigación específicos (Briceño y Luque, 2018).

Según Kotler La satisfacción del cliente está estrechamente relacionada con la satisfacción que percibe, según su forma de pensar, si el desempeño del producto cumple con sus expectativas, logrará plenamente la satisfacción que necesita. La encuesta a través del modelo servqual según

Parasuraman y Berry; lo definen como modelo que tiene como misión es alcanzar la excelencia en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la organización. Utiliza un cuestionario para medir la calidad del servicio en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Se construye a partir de una escala de respuestas múltiples y está diseñado para comprender las expectativas de servicio al cliente. Evaluándolo, pero también es una herramienta de mejora y comparación con la competencia (Daza, 2019).

3.6.2 Fuentes de información secundaria.

Se realizaron investigaciones en texto bibliográficos, apoyos en proyectos similares, artículos, páginas web especializadas sobre el tema en cuestión y sobre la metodología de la investigación. Con el fin de afianzar, servir de guía y darle mayor fundamento al presente proyecto de investigación. Además de conclusiones propias que alimentan el contexto de este análisis.

Las fuentes secundarias son definidas como todos los documentos, estudios, libros, artículos, entradas de diccionarios, artículos en línea, etc. se basan en las fuentes primarias que consultamos y citamos en nuestro trabajo. No tiene sentido dividir esta parte en libros; artículos o temas, por lo que una lista en orden alfabético será suficiente. Hay algunos problemas con la preparación de referencias y bibliografías, ya que falta acuerdo sobre el orden de los materiales y, sobre todo, qué ortografía y puntuación se debe utilizar en los mismos. Existen varios estándares internacionales, nacionales o específicos, como los que se encuentran en libros de estilo o instrucciones de determinadas revistas científicas (Muñoz, 2015).

3.7 Procedimiento

A través de la investigación llevada a cabo se conocen diferentes puntos importantes para la creación del modelo estratégico lo cual permite obtener información pertinente para la investigación, por ende, la recopilar información ya existente sobre el tema es vital para tomar puntos de apoyo para la creación de las estrategias. En la aplicación y tabulación del instrumento de recolección de los datos e información se aplica la encuesta para obtener de manera organizada datos que permiten notificar las variables de interés sobre el estudio que se está realizando. La creación del modelo estratégico empresarial para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, se ejecutó considerando los indicadores arrojados en la encuesta.

La investigación se alineó a los objetivos que se perciben a través de investigación que dan diferentes aportes significativos en el marco del desarrollo de la investigación, en los cuales permiten obtener información que hace orientar lo que se busca con el modelo estratégico para la IPS UNIMUJER, así como se observa en el marco referencias, en la metodología en el desarrollo de los diferentes puntos clave de la exploración de información vital para el presente proyecto.

3.8 Análisis para el Procesamiento de la Información

Se llevó a cabo la presente investigación a través de estadística de muestreo aleatorio simple para una población finita con el fin de obtener el tamaño de la muestra en este caso la población objeto de estudio, que en total fue de 10 personas las que interactuaron e intervinieron en el estudio en el cual interactuaron colaboradores de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL. La información se recolectó a través de una encuesta, la cual fue elaborada con 5 dimensiones cerradas en las cuales se logró obtener los datos requeridos para el presente estudio con la finalidad de crear esas estrategias pertinentes que contribuyan en el desarrollo y creación del modelo estratégico.

La encuesta fue elaborada y creada en google formularios, esta herramienta permitió obtener los datos y la tabulación de la información recolectada en la investigación, permitiéndonos obtener la hoja de cálculo de la intervención de los colaboradores encuestados, con la finalidad de conocer detalladamente los requerimientos y necesidades de la población objetivo, esta información fue tabulada en gráficos circulares donde se logra observar de manera porcentual los resultados obtenidos y así mismo realizar el análisis de cada una de ellas.

4 Esquema Temático

4.1 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.

Por tal razón, la presente investigación llevada en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, ubicada en el municipio de Aguachica, permite conocer la población con la cual se realizará el estudio pertinente 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, a través de la encuesta de modelo servqual se lograron obtener los siguientes resultados en cada una de sus dimensiones.

4.1.1 Preparación de la información

Cada ítem de cada una de las dimensiones expuesta en la encuesta Servqual determina detalladamente los requerimientos que la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL requiere para crear un modelo estratégico que proyecte mejoras internas y externas para ofertar calidad en los diferentes servicios que la misma ofrece a las mujeres en etapas prenatal perinatal y postnatal, y cuidado. Por ende, este modelo estratégico le permitirá a la organización ofertar servicios con la más alta calidad y atención a sus usuarios.

Con la aplicación de la encuesta modelo servqual se logró visualizar la calidad, el posicionamiento y la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios que oferta la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, con la finalidad de mejorar y seguir contribuyendo en el bienestar de la mujer en las diferentes etapas de su vida; con la fin de que el modelo estratégico proyecte y genere mejoras continuas en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la IPS tanto internamente como externamente, y contribuir en el desarrollo tanto de la

empresa como la de sus colaboradores, así mismo promover el bienestar de las mujeres en etapa prenatal perinatal y postnatal tanto de Aguachica como la de sus municipios aledaños.

4.1.1.1 Encuesta modelo servqual y análisis. La encuesta de modelo servqual cuenta con cinco dimensiones donde se expondrán diferentes preguntas que determinara el estado actual de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL en diferentes aspectos que serán encuestados en cada una de sus dimensiones donde 5 será excelente y 1 muy malo, comprendiendo que el 5 será un nivel superior y 1 un nivel inferior, así mismo será para 2,3,4 que se determinan de acuerdo a la explicación anterior.

Dimensión 1: Elementos tangibles.

1. ¿La IPS UNIMUJER cuenta con equipos innovadores en cada uno de sus consultorios?

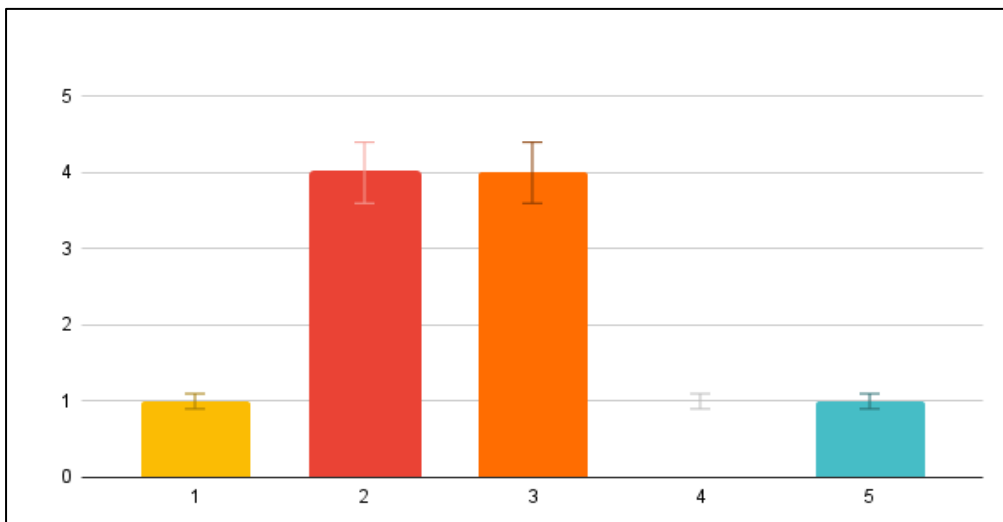


Figura 1. Cuenta con equipos innovadores

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.

El análisis de esta pregunta resalta una debilidad significativa en la infraestructura tecnológica de la IPS UNIMUJER. La ausencia de equipos innovadores puede afectar

negativamente la eficiencia y calidad de los servicios de salud ofrecidos. Es crucial que la IPS considere la actualización y modernización de sus equipos para asegurar un servicio competitivo y satisfacer las expectativas de los usuarios.

2. ¿Las instalaciones de la IPS son visualmente atractivas?

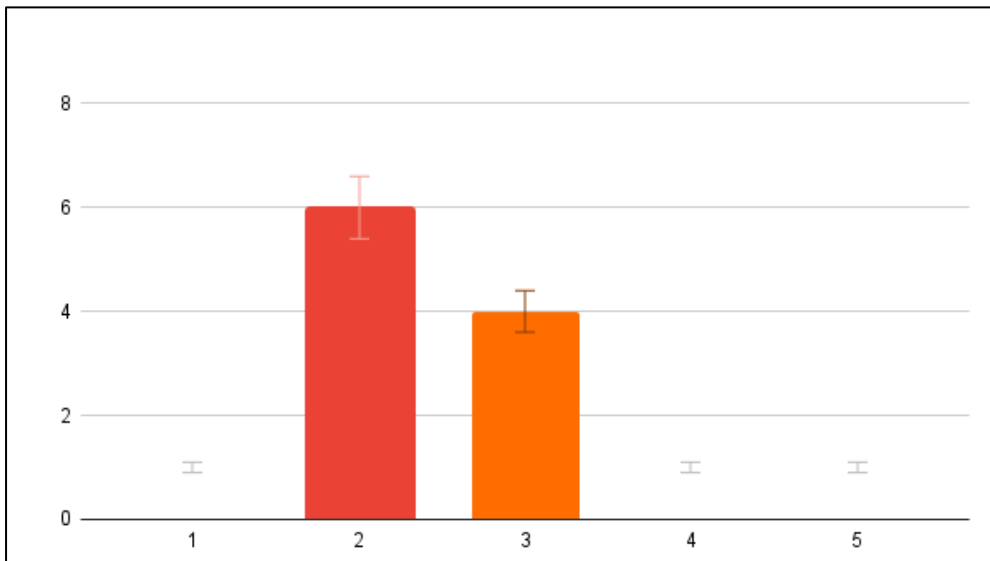


Figura 2. Instalaciones

La encuesta muestra que 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.

El resultado sugiere que la apariencia de las instalaciones es un área de oportunidad para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL. Mejorar la estética y la funcionalidad de las instalaciones puede contribuir significativamente a una mejor percepción por parte de los usuarios, además de crear un entorno más agradable y profesional tanto para los pacientes como para el personal. Inversiones en renovación y diseño de interiores pueden ser estratégicas para mejorar la satisfacción del usuario y la imagen de la IPS.

3. ¿Las recepcionistas y demás empleados relacionados con la atención al cliente presentan apariencia confiable y pulcra?

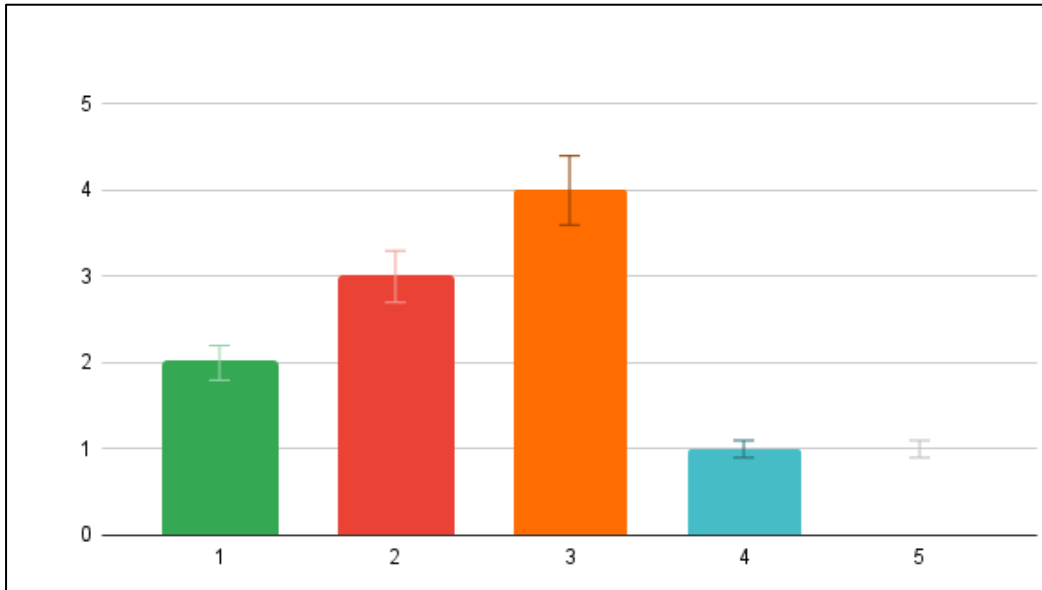


Figura 3. Atención al cliente (recepción)

Los resultados de la encuesta indican que una parte significativa de los empleados percibe deficiencias en la apariencia confiable y pulcra de las recepcionistas y otros empleados que están en contacto directo con los usuarios. Esto sugiere que hay áreas de mejora en la presentación personal y profesionalismo del personal de atención al cliente.

La percepción de la apariencia y profesionalismo del personal de atención al cliente es fundamental para la imagen de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL. La falta de una apariencia confiable y pulcra puede afectar la confianza y satisfacción de los usuarios. Es esencial implementar capacitaciones y políticas de presentación personal para asegurar que todo el personal que interactúa con los clientes mantenga altos estándares de apariencia y profesionalismo, mejorando así la experiencia del usuario y la reputación de la IPS.

4. ¿La publicidad manejada por la IPS es clara sobre los servicios que oferta la misma?

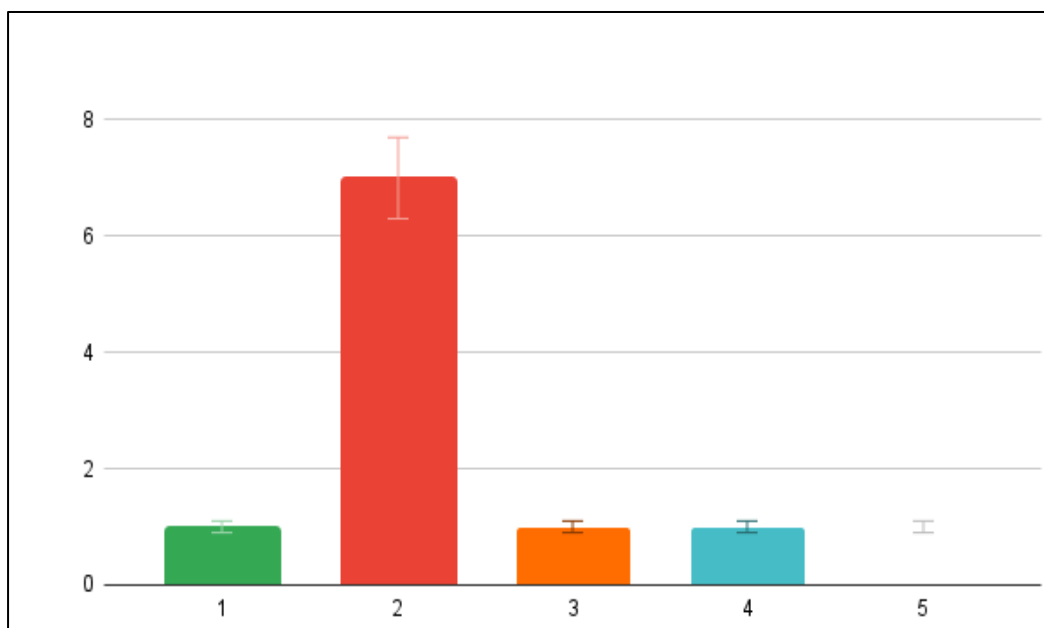


Figura 4. Publicidad de servicios de la IPS

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los empleados percibe que la publicidad de los servicios ofrecidos por la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL no es clara. Este hallazgo sugiere que existen deficiencias en la comunicación de los servicios a los usuarios.

La falta de claridad en la publicidad de los servicios puede tener un impacto negativo en la percepción y conocimiento de los usuarios sobre lo que la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL ofrece. Es fundamental desarrollar estrategias de marketing y comunicación más efectivas que informen claramente a los usuarios sobre los servicios disponibles. Mejorar la claridad y alcance de la publicidad ayudará a aumentar la visibilidad y comprensión de los servicios, lo cual puede contribuir a una mayor satisfacción y fidelización de los usuarios.

Dimensión 2: Fiabilidad.

1. ¿La IPS UNIMUJER cumple con los objetivos que se proyecta en los tiempos establecidos?

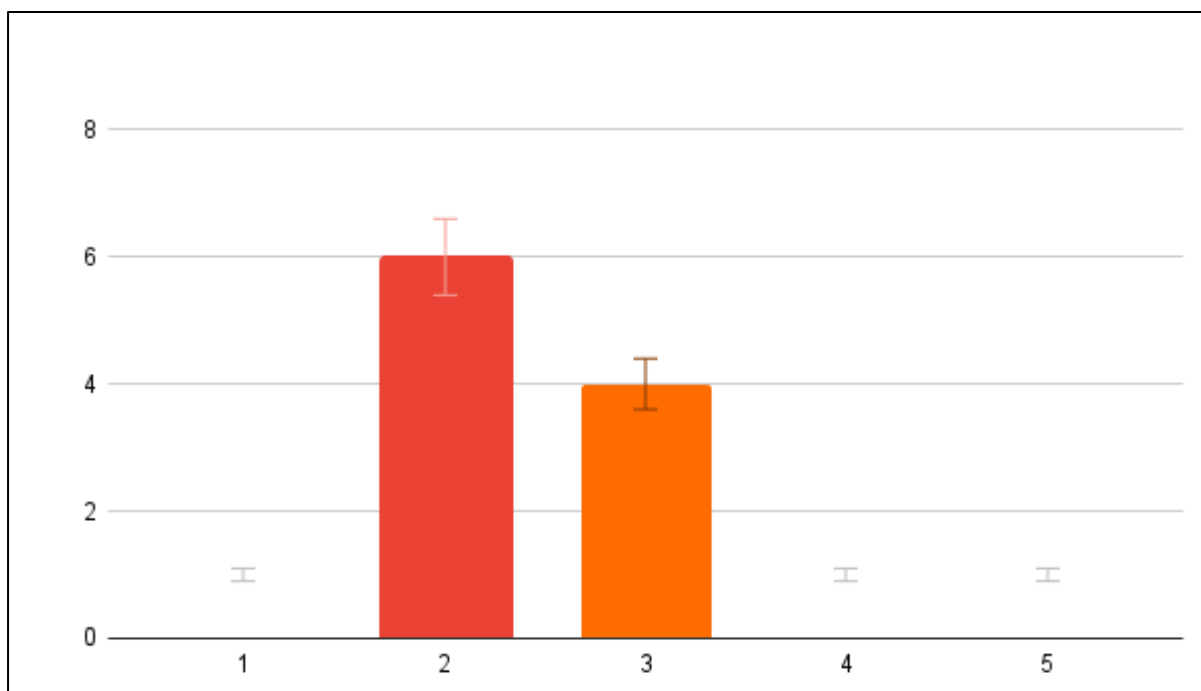


Figura 5. Cumplimiento de objetivos

La mayoría de 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.

El incumplimiento de los objetivos en los tiempos establecidos puede afectar negativamente el rendimiento general y la eficiencia de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL. Es crucial revisar y ajustar los procesos de planificación y gestión de proyectos para asegurar que los objetivos se cumplan de manera oportuna. Implementar técnicas de seguimiento y control más efectivas puede ayudar a identificar y resolver problemas antes de que se conviertan en impedimentos significativos para el cumplimiento de los objetivos.

2. ¿Al momento que un usuario presente un problema, la IPS contribuye en dar solución?

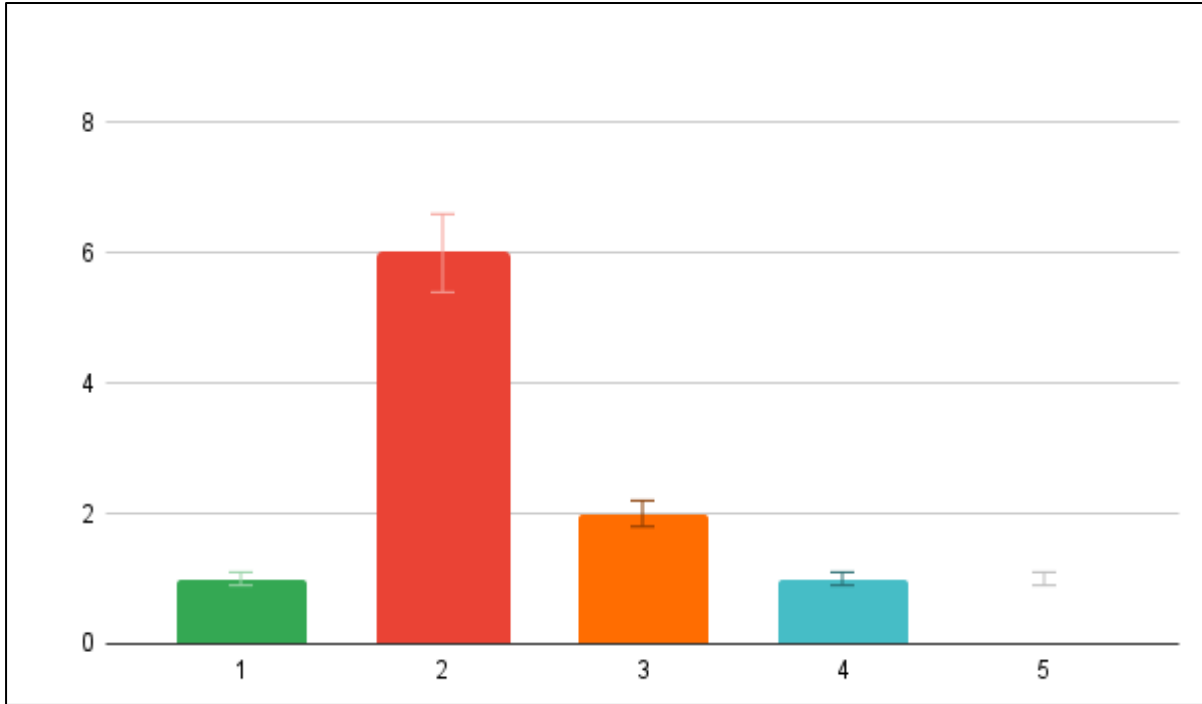


Figura 6. Resolución de problemas

Se observa en los resultados obtenidos que los colaboradores de la IPS no dan solución a las problemáticas que muchas veces presentan los usuarios, por ende, se evidencia falencia en dicho aspecto que es muy importante para lograr brindar una atención con la más alta calidad a los usuarios que lo requieran.

3. ¿La IPS ofrece a sus usuarios un ambiente agradable a los que viene por primera vez y control?

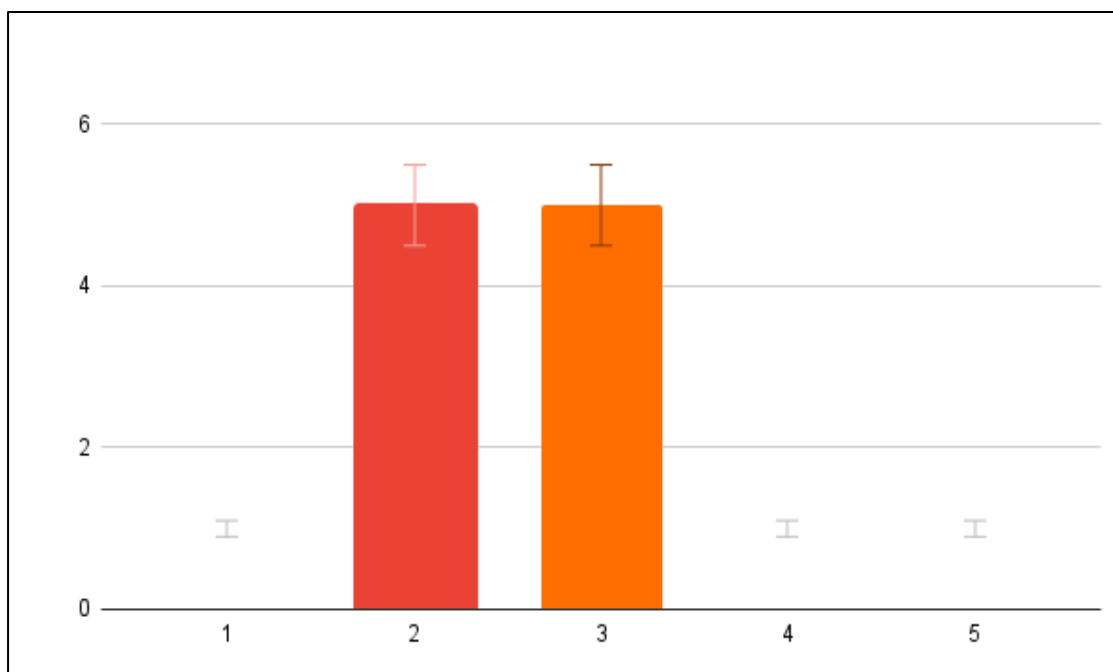


Figura 7. Ambiente laboral y en la atención

Los resultados de la encuesta muestran que una parte significativa de los empleados considera que la IPS UNIMUJER no ofrece un ambiente agradable a los usuarios que visitan por primera vez o para controles continuos. Esto indica una necesidad de mejorar el ambiente laboral y de atención.

El ambiente laboral y de atención es fundamental para la satisfacción y comodidad de los usuarios. Un ambiente poco agradable puede afectar negativamente la percepción del servicio y la fidelización de los usuarios. La IPS UNIMUJER debe considerar mejoras en el entorno físico y en el trato del personal para crear un ambiente más acogedor y confortable. Esto puede incluir la formación del personal en atención al cliente, mejoras en la infraestructura y la implementación de políticas que promuevan un ambiente positivo y profesional.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

1. ¿Las de atención al usuario, procuran atender a los clientes en el menor tiempo posible?

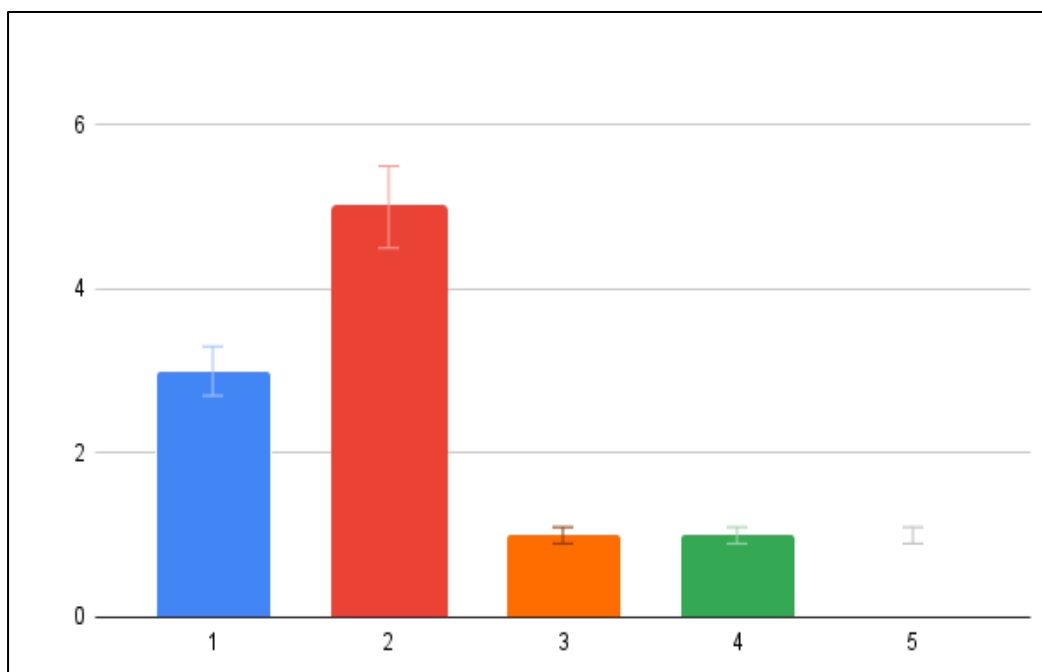


Figura 8. Tiempo en la atención

Los resultados de la encuesta indican que los tiempos de atención al usuario no son adecuados, generando retrasos y, como consecuencia, insatisfacción entre los usuarios.

La eficiencia en el tiempo de atención al usuario es crucial para la satisfacción del cliente. Los retrasos en la atención pueden causar frustración y afectar negativamente la percepción del servicio. La IPS UNIMUJER debe implementar medidas para mejorar la eficiencia en la atención, como la optimización de los procesos de recepción y atención, la capacitación del personal en manejo de tiempos y la adopción de sistemas tecnológicos que faciliten una atención más ágil y efectiva. Mejorar los tiempos de respuesta contribuirá a una mejor experiencia del usuario y a una mayor satisfacción general.

2. ¿Los trabajadores de la IPS ofrecen un servicio oportuno y rápido a los usuarios?

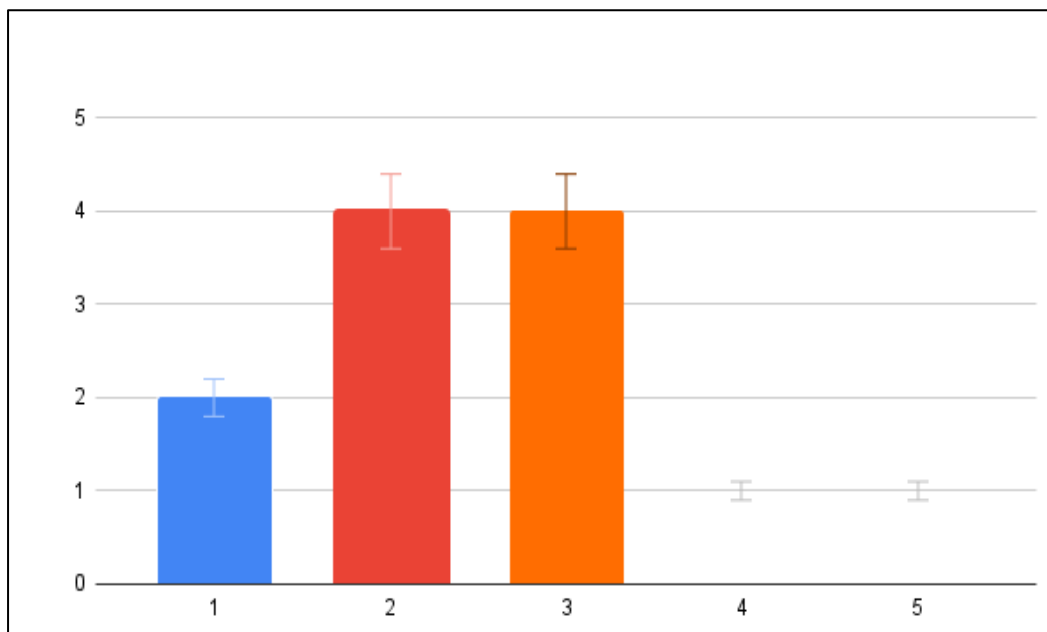


Figura 9. Servicio oportuno y rápido

Los resultados de la encuesta muestran que 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.

La oportunidad y rapidez en la atención son esenciales para la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario. La falta de un servicio rápido y oportuno puede provocar insatisfacción y deterioro en la percepción del servicio. La IPS UNIMUJER debe centrarse en mejorar la capacitación del personal, optimizar los procesos internos y utilizar herramientas tecnológicas para agilizar la atención al usuario. Implementar estas mejoras ayudará a reducir los tiempos de espera y aumentará la satisfacción del cliente, lo que, a su vez, beneficiará el desarrollo interno de la organización.

3. ¿Está usted de acuerdo que la IPS haga esperar mucho tiempo a los usuarios?

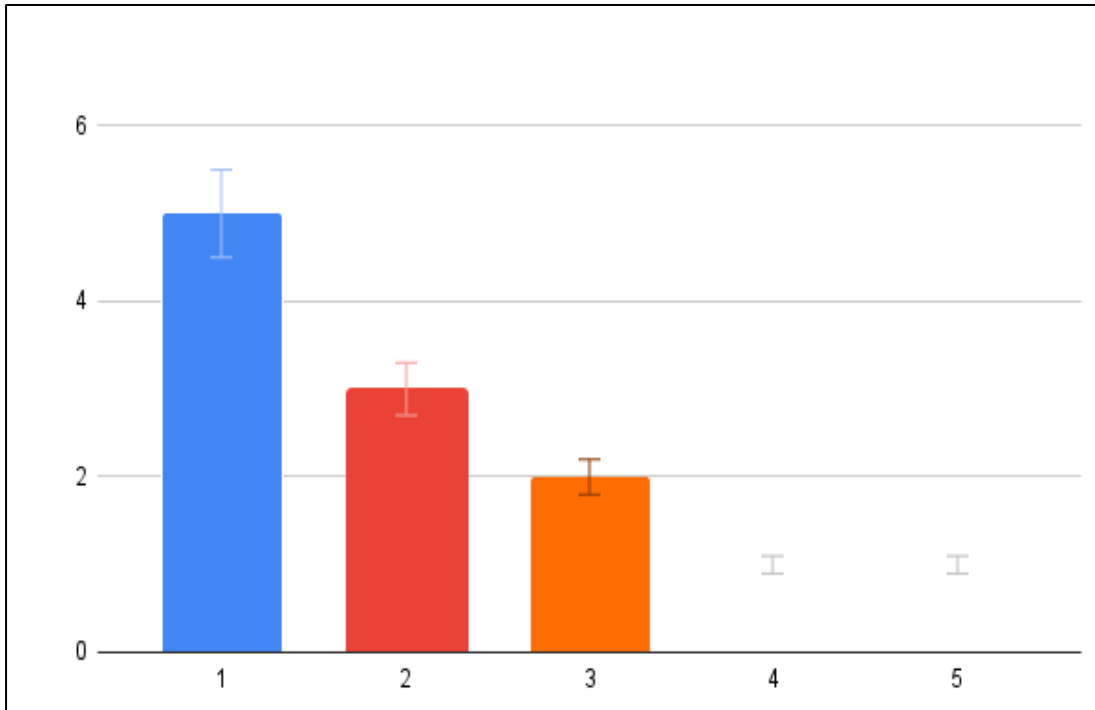


Figura 10. Espera en la atención

Los resultados muestran un claro desacuerdo entre los encuestados sobre el tiempo de espera que los usuarios experimentan en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL. Esto indica una insatisfacción significativa con respecto a los tiempos de espera actuales.

La espera prolongada es una de las principales causas de insatisfacción entre los usuarios de servicios de salud. Los resultados sugieren que los usuarios están insatisfechos con los tiempos de espera en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL. Es fundamental que la IPS implemente medidas para reducir los tiempos de espera, como optimizar la programación de citas, mejorar la eficiencia del flujo de trabajo y aumentar la capacidad de atención durante los picos de demanda. Reducir los tiempos de espera no solo mejorará la satisfacción del usuario, sino que también puede aumentar la eficiencia operativa de la IPS.

4. ¿El gerente general brindan soluciones a los usuarios cuando el proceso depende de ello?

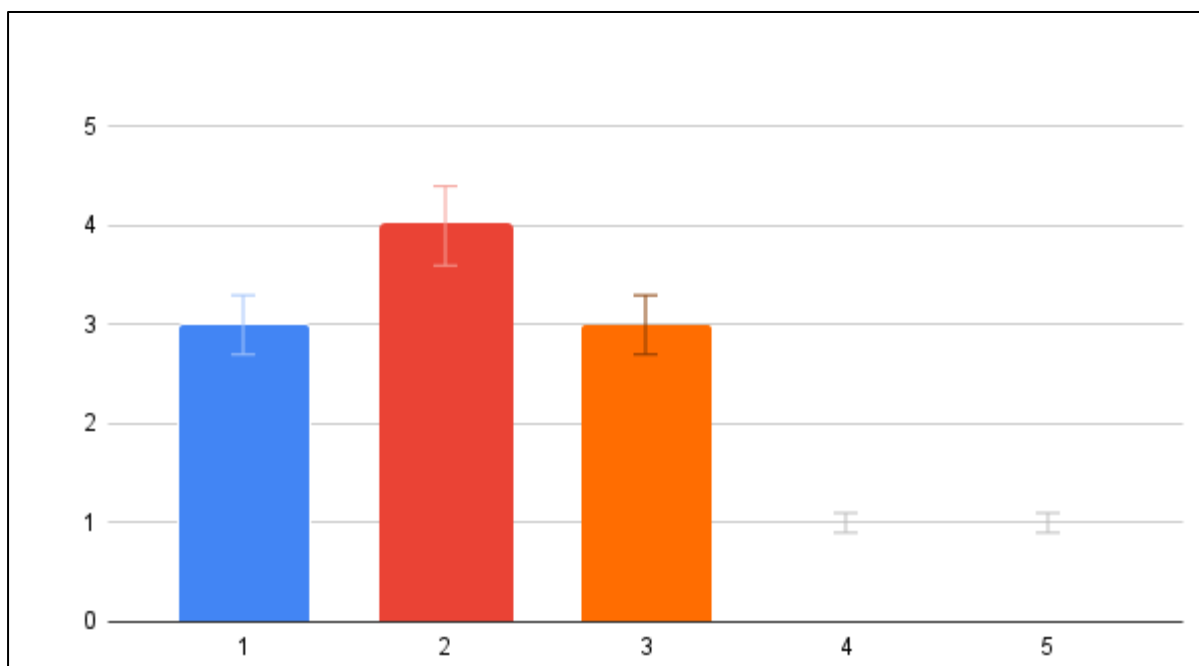


Figura 11. Soluciones por parte del gerente general

Los resultados de la encuesta revelan una percepción de ausencia del gerente general en la resolución de inconvenientes que requieren su atención directa, generando inconsistencias en la atención y solución de problemas para los usuarios.

La falta de participación del gerente general en la resolución de problemas críticos puede afectar negativamente la confianza y satisfacción de los usuarios. Es esencial que el gerente general de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL esté disponible y sea proactivo en la resolución de problemas que requieren su intervención. Implementar una política de puertas abiertas y un sistema de comunicación eficiente puede ayudar a asegurar que los problemas de los usuarios se aborden de manera oportuna y efectiva. La participación activa del gerente general en la resolución de problemas es fundamental para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

5. ¿Las de atención al usuario jamás se encuentran atareadas para dar respuestas de inquietudes a los usuarios?

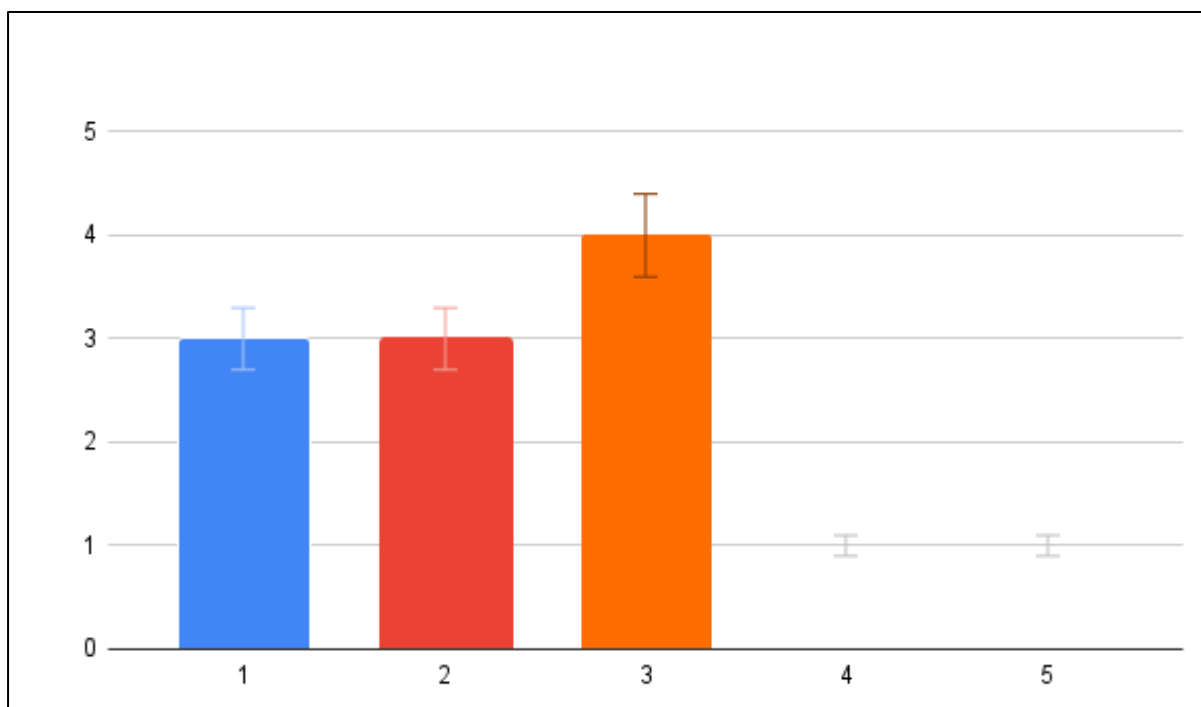


Figura 12. Ocupación en la atención al usuario por parte de las recepcionistas

Los resultados de la encuesta indican que los empleados perciben que las recepcionistas y el personal de atención al usuario a menudo están atareadas y no siempre pueden responder a las inquietudes de los usuarios de manera oportuna.

La percepción de que el personal de atención al usuario está constantemente atareado puede indicar una sobrecarga de trabajo y una posible falta de recursos. Esto puede llevar a una atención deficiente y tiempos de respuesta más largos, lo cual afecta negativamente la satisfacción del usuario. La IPS UNIMUJER debería evaluar la carga de trabajo del personal de recepción y considerar la contratación de más personal o la implementación de sistemas de gestión de colas y atención al cliente más eficientes. Aliviar la carga de trabajo y asegurar que las recepcionistas tengan suficiente tiempo para atender a los usuarios mejorará la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

6. ¿Los servicios ofertados cumplen con el tiempo adecuado en el tiempo de espera de las citas de los usuarios?

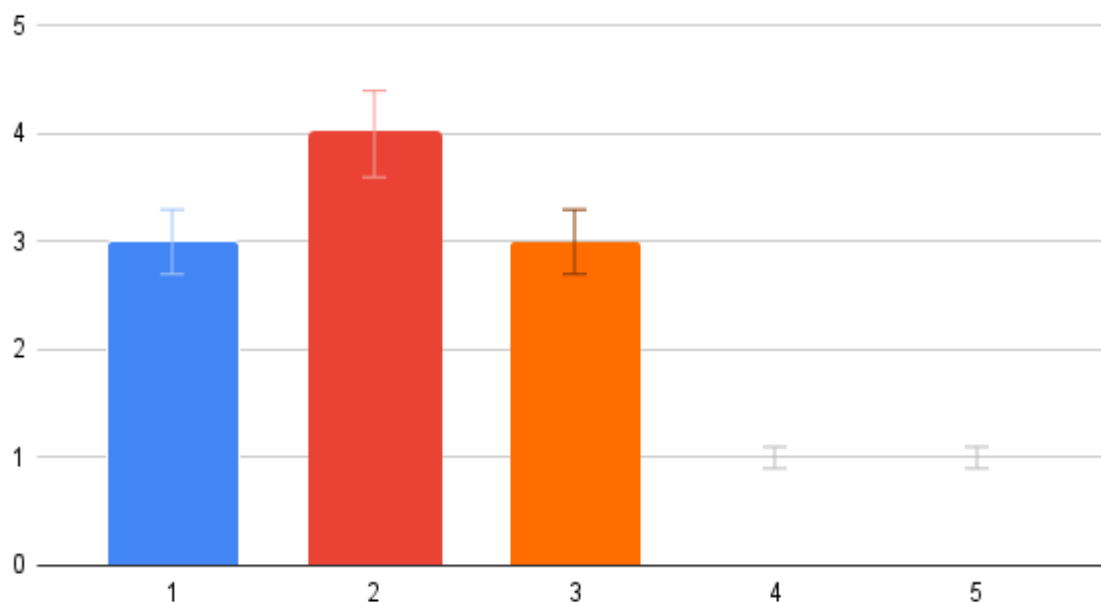


Figura 13. Tiempo de espera en los servicios

Los resultados de la encuesta indican que una proporción significativa de los empleados considera que los servicios ofrecidos por la IPS UNIMUJER no cumplen con el tiempo adecuado de espera para las citas de los usuarios. Esto sugiere que hay problemas con la puntualidad en la atención de las citas.

El cumplimiento del tiempo de espera para las citas es crucial para la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa de la IPS. Los retrasos en las citas pueden causar frustración y una percepción negativa del servicio. Es fundamental que la IPS UNIMUJER implemente medidas para mejorar la puntualidad, como optimizar la programación de citas, evaluar y ajustar la carga de trabajo del personal, y utilizar sistemas de gestión de citas más efectivos. Reducir los tiempos de espera y mejorar la puntualidad contribuirá a una mejor experiencia del usuario y aumentará la eficiencia del servicio.

Dimensión 4: Seguridad.

1. ¿El comportamiento de los colaboradores en la IPS generan confianza a sus usuarios?

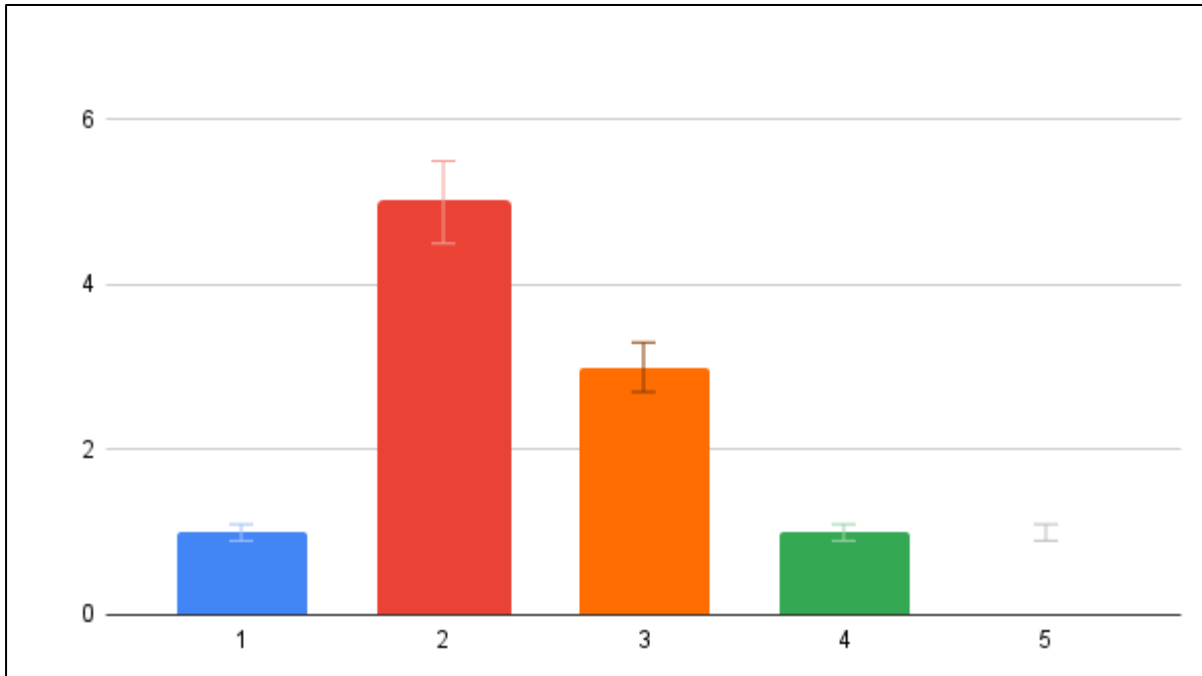


Figura 14. Comportamiento de los colaboradores

Los resultados de la encuesta muestran que 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.

La confianza es un factor crucial en la relación entre los usuarios y los proveedores de servicios de salud. La baja confianza transmitida por los colaboradores puede disminuir la satisfacción del usuario y afectar negativamente la reputación de la IPS. Es fundamental que la IPS UNIMUJER implemente programas de formación y desarrollo para mejorar las habilidades de comunicación y atención al cliente de sus colaboradores. Además, fomentar una cultura organizacional centrada en la empatía, el respeto y la profesionalidad ayudará a mejorar la confianza de los usuarios en los servicios prestados. Incrementar la confianza en los colaboradores puede tener un impacto positivo en la satisfacción general y en la percepción de calidad del servicio.

2. ¿Los usuarios muestran seguridad y confianza al momento de realizar los debidos tramites en sus citas y agenda?

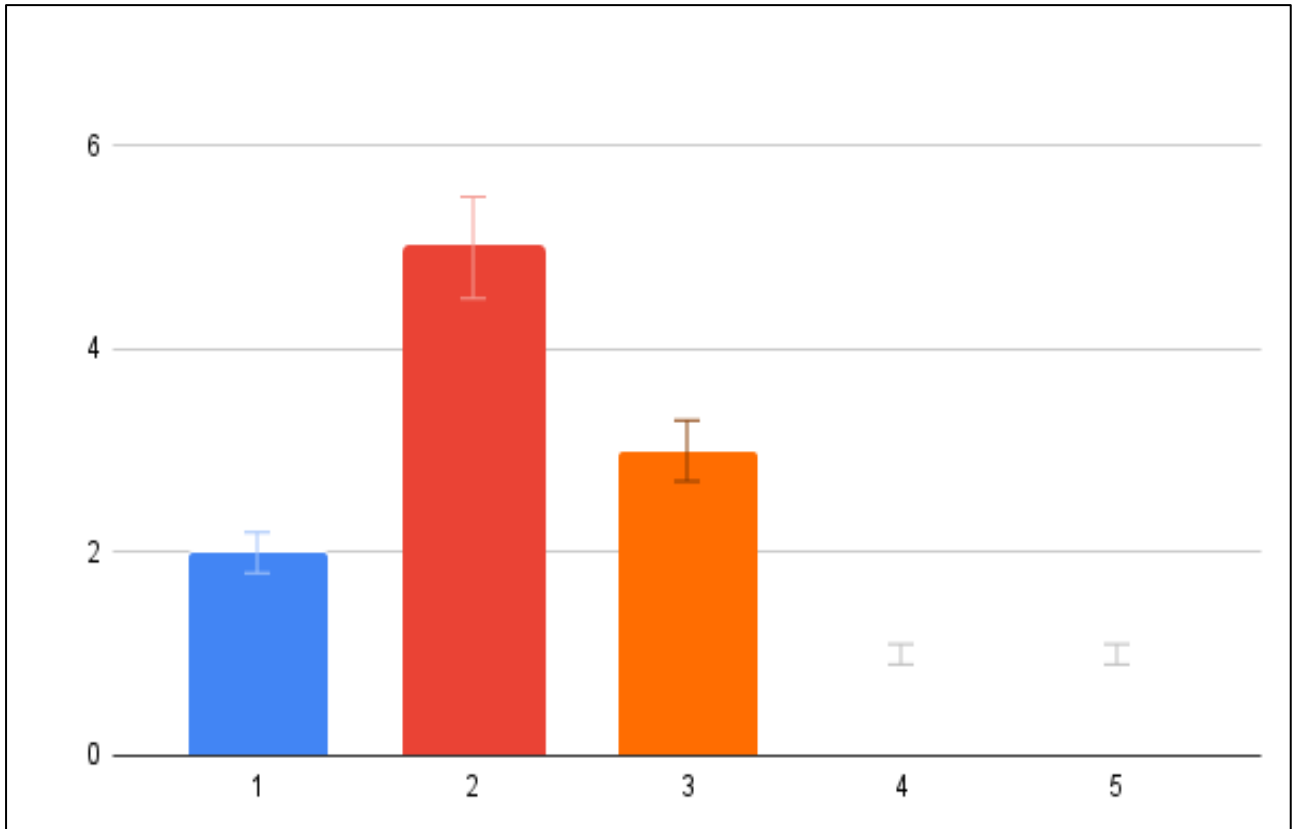


Figura 15. Seguridad y confianza en realización de tramites

Los usuarios generan externamente afectaciones en la atención por no saber dirigirse a los funcionarios a la hora de pedir información o que se les sea atendida una solicitud por ende es un factor que influye significativamente en el desarrollo de sus colaboradores y se refleja en los resultados de la encuesta.

3. ¿La IPS les brinda seguridad y respaldo a los usuarios en sus servicios ofertados?

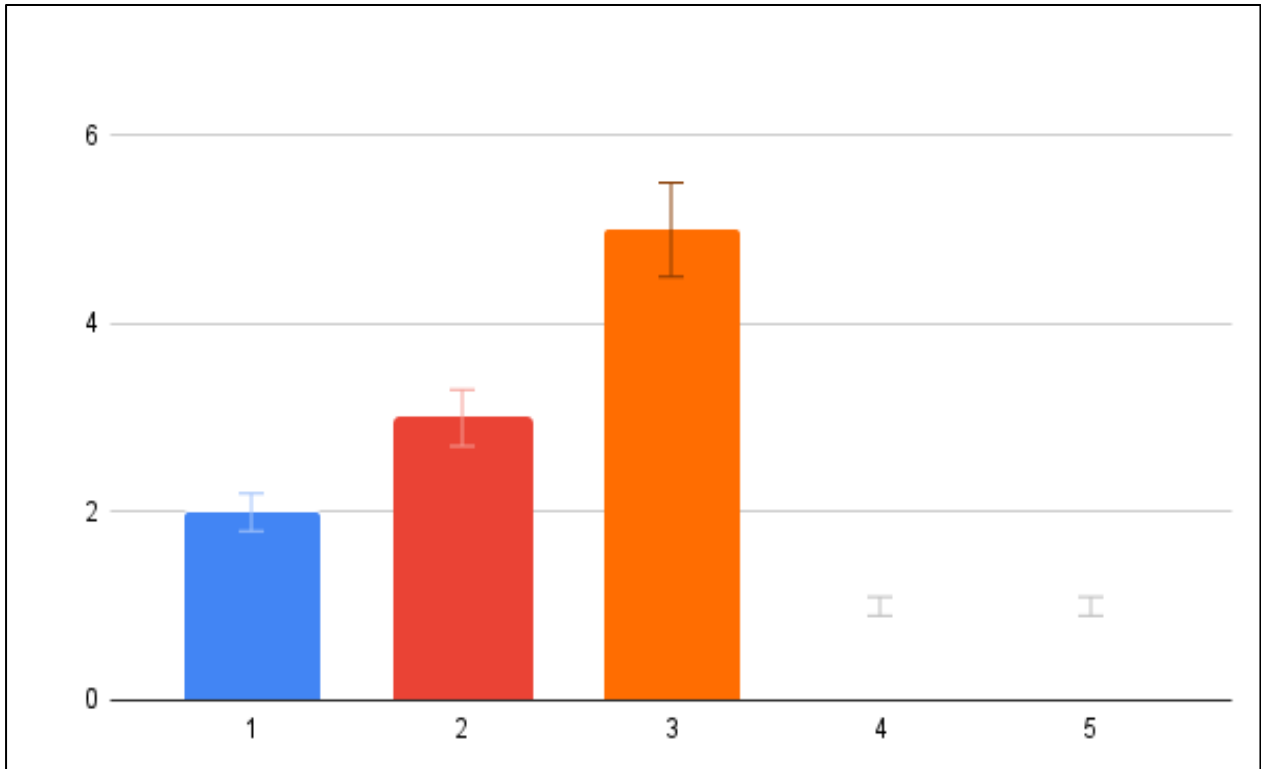


Figura 16. Seguridad y respaldo a los usuarios

Los resultados de la encuesta indican que 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.

La seguridad y el respaldo son fundamentales para garantizar la confianza de los usuarios en los servicios de salud. Los resultados muestran que la IPS UNIMUJER necesita desarrollar una estrategia integral para abordar las preocupaciones de los usuarios. Esto puede incluir la implementación de protocolos más estrictos de seguridad, la formación continua del personal en prácticas seguras y la comunicación clara y transparente con los usuarios sobre las medidas de seguridad adoptadas. Crear una ruta de apoyo específica para mejorar estas áreas ayudará a aumentar la satisfacción y la confianza de los usuarios en los servicios de la IPS.

4. ¿El gerente general y demás colaboradores en la atención al usuario, cuentan con los conocimientos suficientes para responder preguntas surgidas en el momento de tener la atención dentro de la IPS?

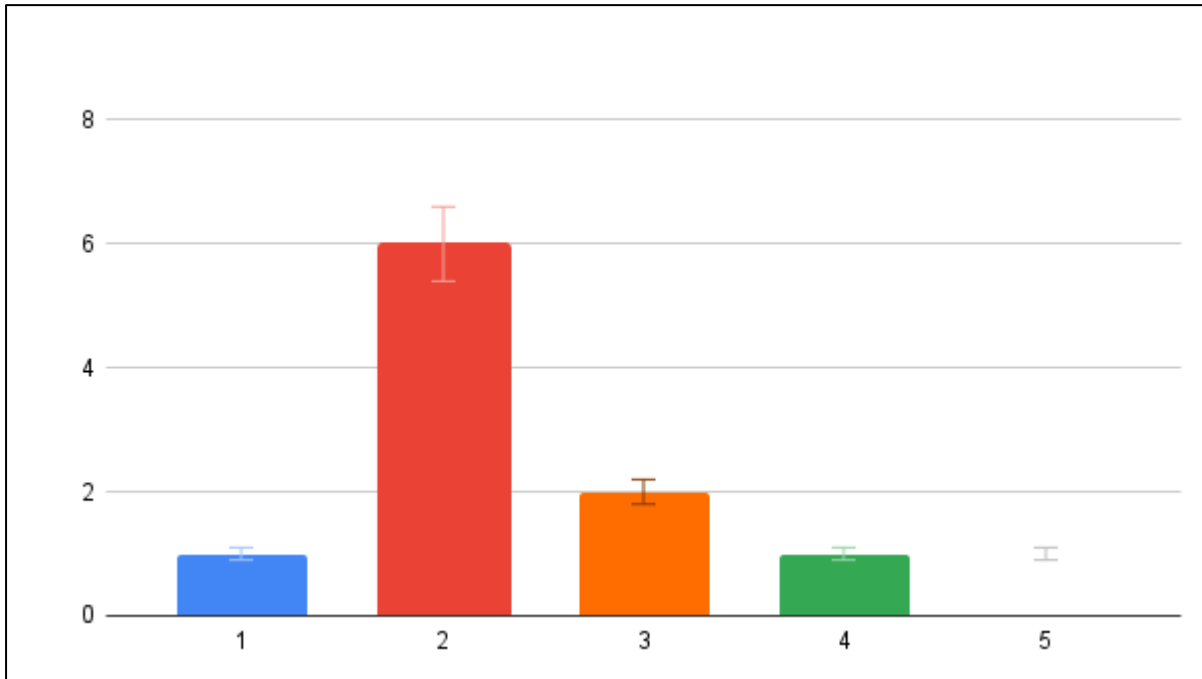


Figura 17. Conocimientos del personal para responder preguntas

Se evidencia que los colaboradores deben estar en constantemente capacitaciones con el fin de proporcionar información asertiva y clara a los usuarios ya que se observa que en el estudio se evidencia los niveles bajos en cuanto al conocimiento de aspectos muy importante en el área de salud orientados a las etapas prenatal perinatal y postnatal de la mujer.

Dimensión 5: Empatía.

1. ¿Los colaborados de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL son amables al momento de atender a los usuarios?

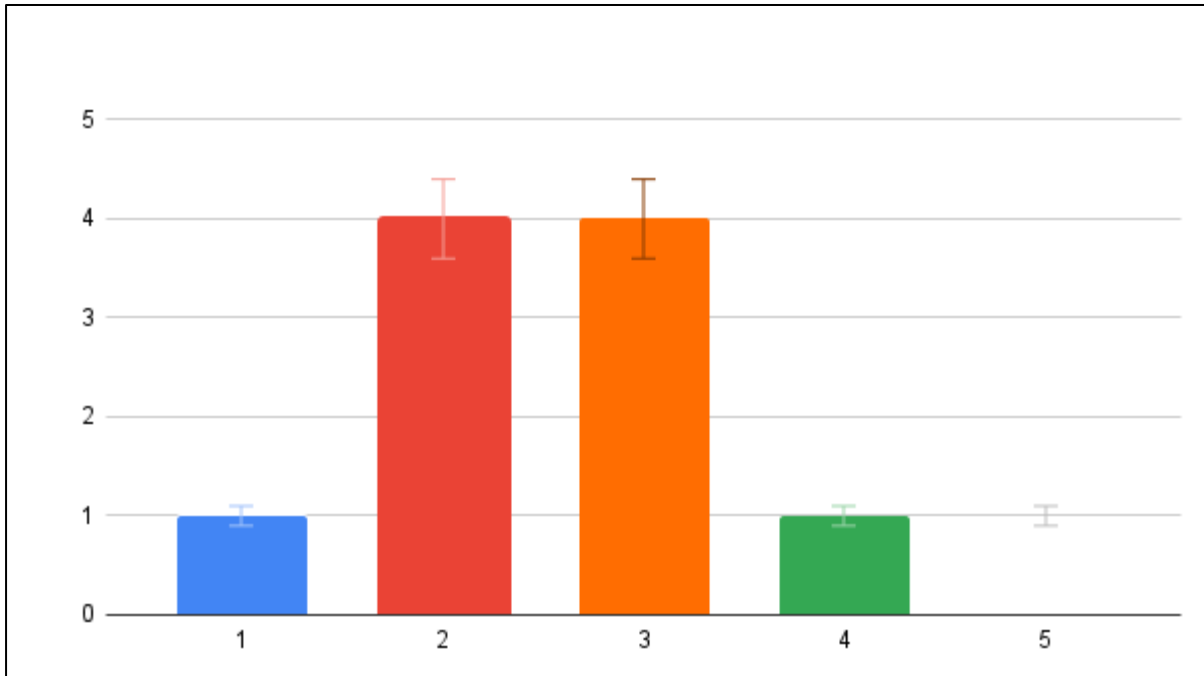


Figura 18. Amabilidad de los colaboradores

Los resultados de la encuesta indican que 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.

La amabilidad en la atención al usuario es fundamental para la satisfacción y la percepción positiva del servicio. Los resultados sugieren que la falta de amabilidad por parte de los colaboradores está afectando negativamente la experiencia de los usuarios. La IPS UNIMUJER debe enfocarse en capacitar a su personal en habilidades de comunicación y atención al cliente, promoviendo una cultura organizacional centrada en la empatía y el respeto hacia los usuarios. Mejorar la amabilidad y la calidad del trato ayudará a incrementar la satisfacción del usuario y a fortalecer la reputación de la IPS.

2. ¿Los colaboradores de la IPS atienden de manera cordial y amable?

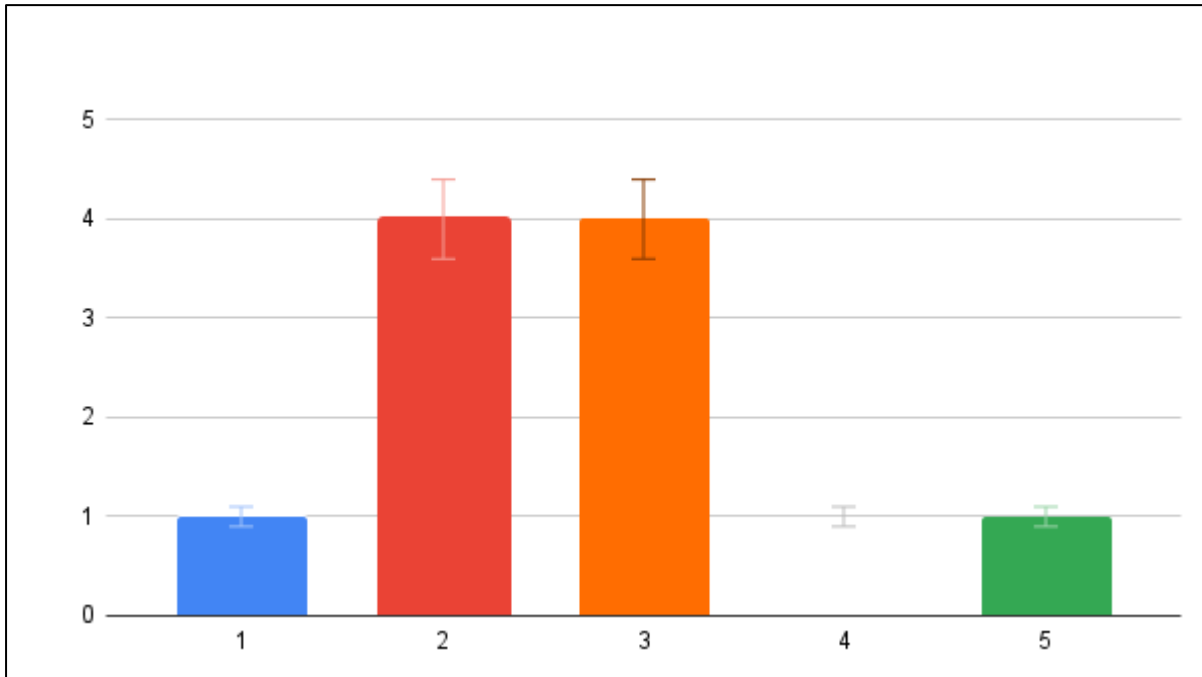


Figura 19. Atención cordial y amables

Los resultados de la encuesta indican que la población no está siendo atendida de manera cordial ni amable. Esto sugiere que los usuarios no reciben una atención adecuada, afectando negativamente su experiencia en la IPS.

La cordialidad y la amabilidad en la atención al usuario son aspectos fundamentales para la satisfacción y la percepción positiva del servicio. Los resultados muestran una clara necesidad de mejorar la actitud y el trato de los colaboradores hacia los usuarios. La IPS UNIMUJER debe implementar programas de formación en habilidades de comunicación y servicio al cliente, promoviendo una cultura de empatía y respeto. Mejorar la cordialidad y la amabilidad en la atención no solo incrementará la satisfacción del usuario, sino que también fortalecerá la reputación de la IPS y su compromiso con la calidad del servicio.

3. ¿La IPS da soluciones a los usuarios cuando la atención lo requiere?

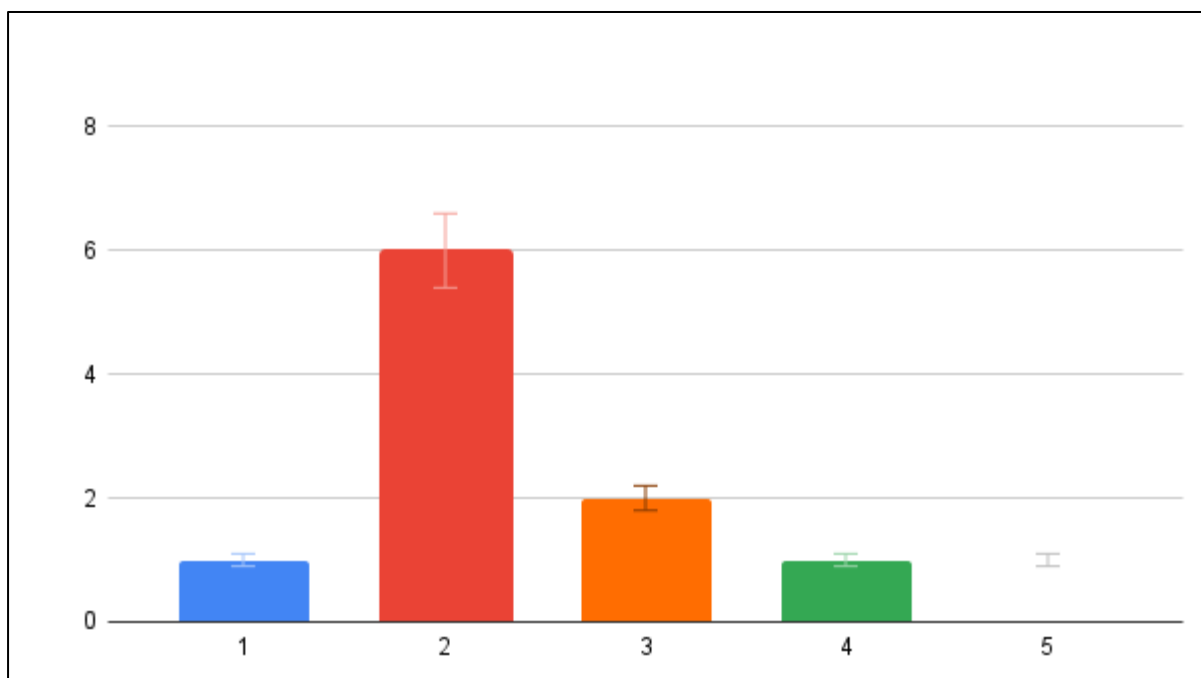


Figura 20. Soluciones en la atención al usuario

Los resultados de la encuesta indican que 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.

La falta de atención a las PQRS puede generar insatisfacción y desconfianza entre los usuarios, además de impactar negativamente en la eficiencia operativa y la reputación de la IPS. Es crucial que la IPS UNIMUJER implemente una ruta estratégica clara para gestionar y resolver las PQRS de manera oportuna y efectiva. Esto puede incluir la creación de un sistema de seguimiento y respuesta rápida, la capacitación del personal en la gestión de quejas y la comunicación proactiva con los usuarios. Mejorar la capacidad de respuesta y la solución de problemas fortalecerá la relación con los usuarios y mejorará la calidad del servicio.

4. ¿Las líneas de atención de la IPS brindan la información correcta a los usuarios?

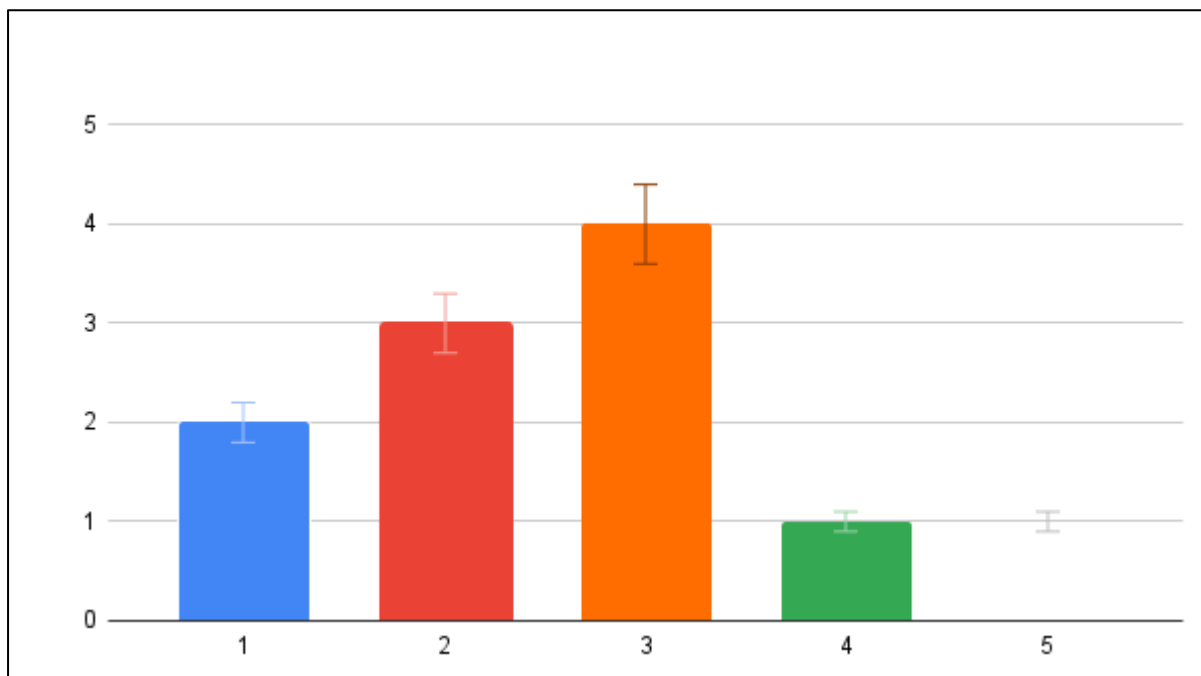


Figura 21. Líneas de atención

Los resultados de la encuesta muestran que las líneas de atención de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL no están brindando la información correcta y pertinente a los usuarios. Esto genera una falta de información y puede causar confusión y frustración entre los pacientes.

La eficacia de las líneas de atención es crucial para asegurar que los usuarios reciban la información adecuada de manera oportuna. Los resultados sugieren que la IPS UNIMUJER necesita mejorar sus sistemas de comunicación y capacitación del personal de atención telefónica. Es fundamental implementar un protocolo estandarizado para la gestión de llamadas y asegurarse de que el personal esté bien informado y capacitado para proporcionar respuestas precisas y útiles. Mejorar la calidad de la información brindada a través de las líneas de atención contribuirá a una mayor satisfacción del usuario y a una percepción más positiva del servicio.

5. ¿La IPS se preocupa por mejorar la calidad del servicio al usuario?

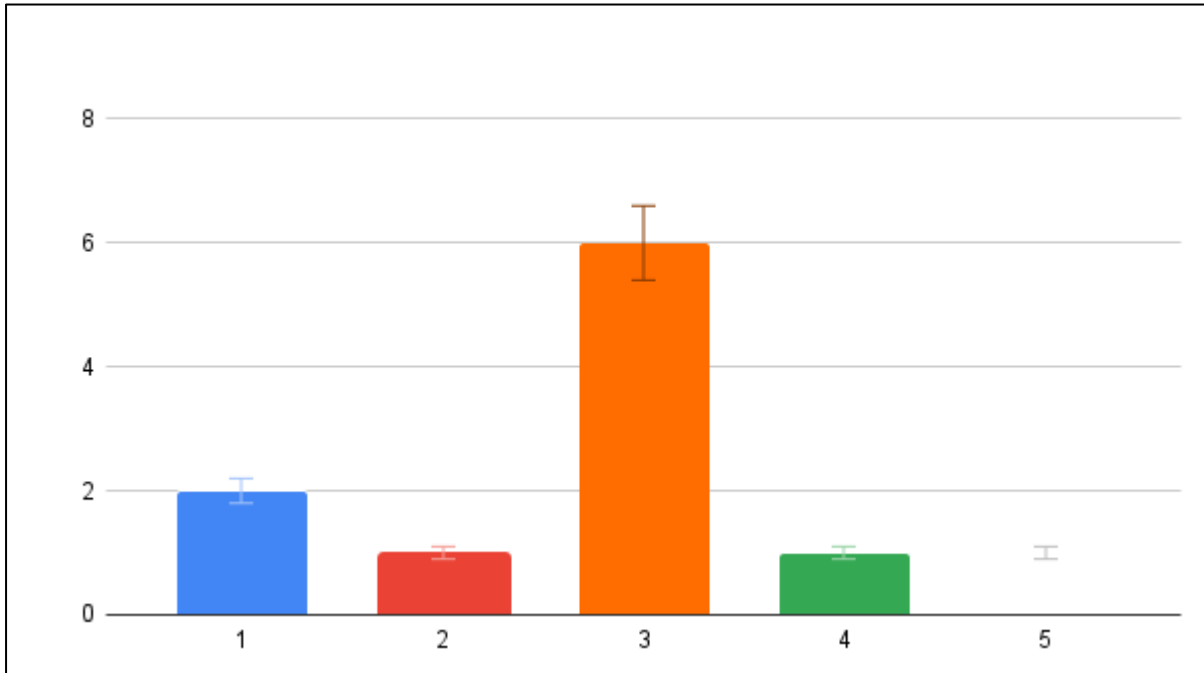


Figura 22. Mejora de la calidad del servicio

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la media determina que la IPS maneja una calidad en el servicio intermedia por ende necesita generar estrategias que le permitan contrarrestar la problemática interna.

6. ¿La IPS comprende las necesidades de los usuarios?

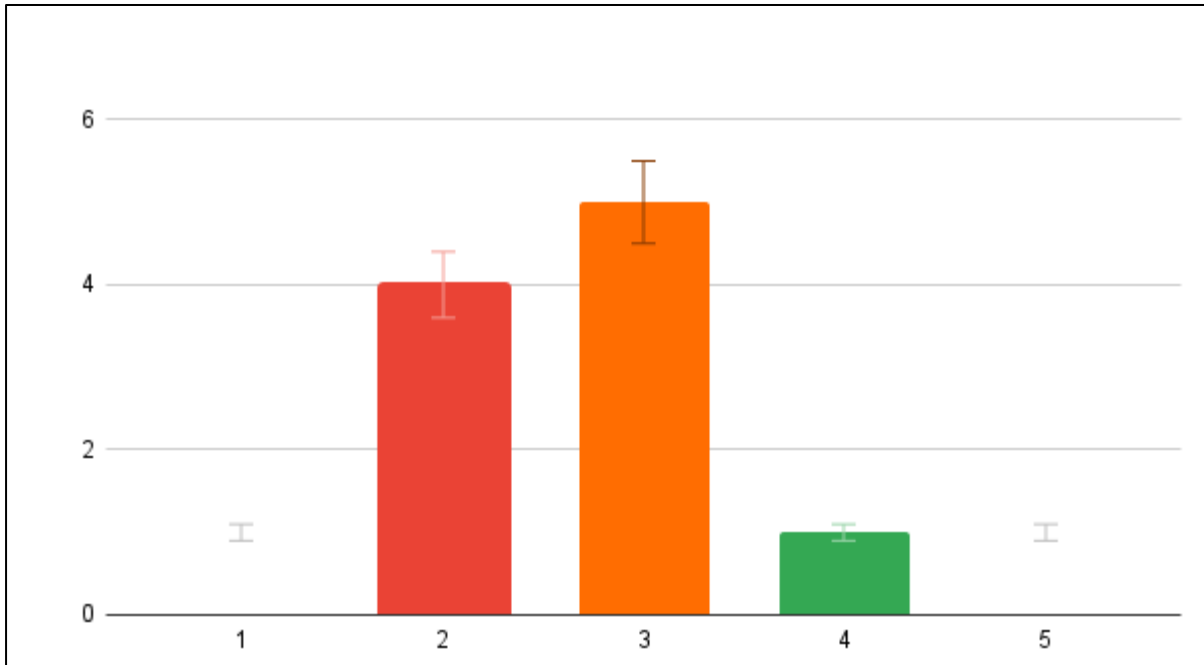


Figura 23. Compresión de las necesidades

La IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL debe generar rutas asertivas ya que se evidencian falencias directas en cuanto a la atención brindada a los usuarios, así mismo hay requerimientos que la IPS no está dando la correcta importancia y ello trae consigo afectaciones internas y externas en las actividades.

7. ¿Los equipos que maneja la IPS son modernos en cada una de sus oficinas?

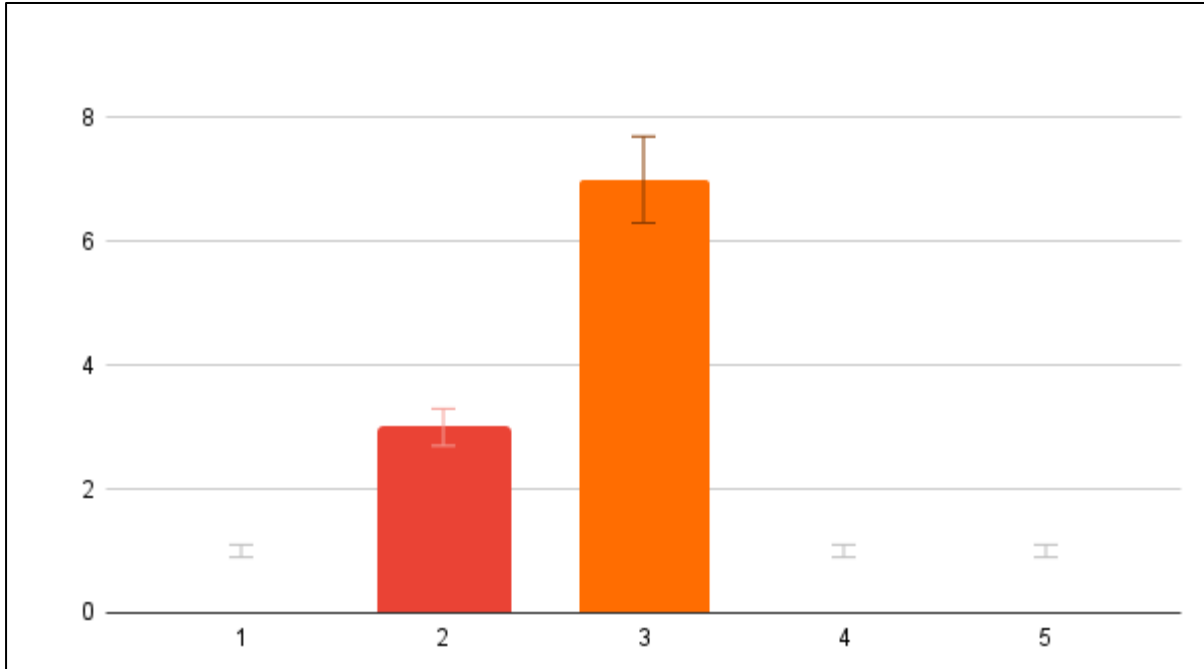


Figura 24. Equipamiento de la organización

Se logró obtener en la encuesta que los equipos que maneja la IPS están desactualizados según las nuevas tendencias tecnológicas e innovadoras. Así mismo con los sistemas internos que la organización aplica y opera en sus actividades.

8. ¿Las de recepción y demás colaboradores relacionados con la atención al usuario cumplen con una apariencia formal y adecuada para brindar la atención al usuario?

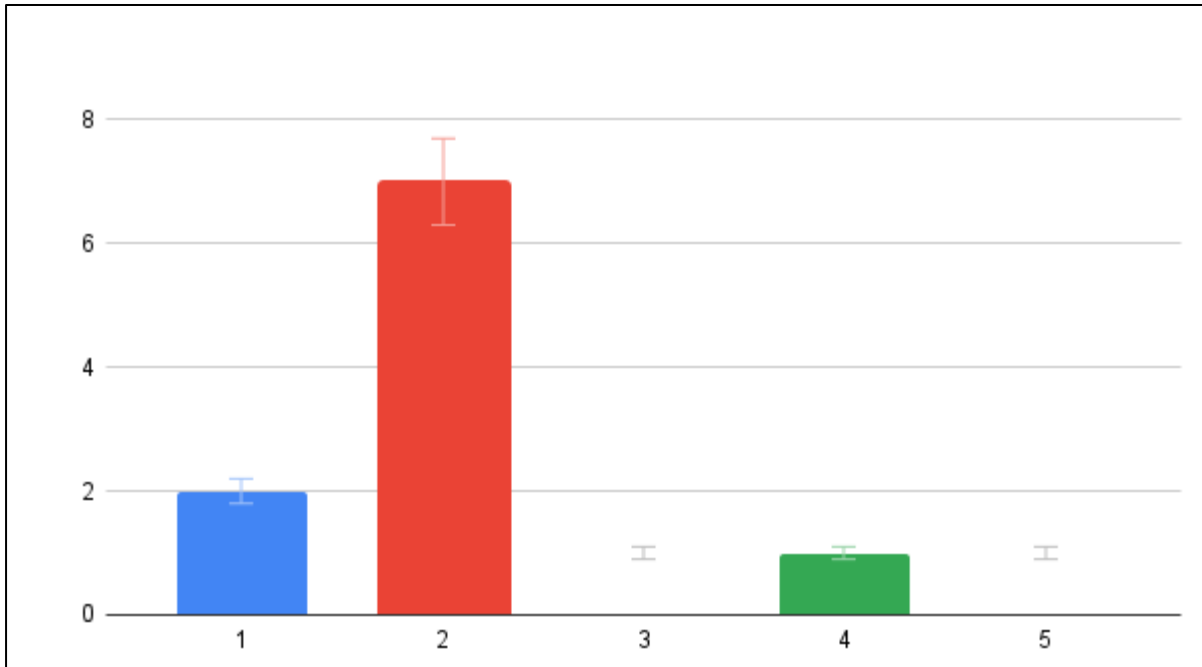


Figura 25. Presentación personal de los colaboradores

Se evidencia en el diagrama que los encuestados determinan que la apariencia y presentación de los colaboradores no es la correcta, que debe el gerente re evaluación e implementar estrategias y cambios internos para mejorar la presentación directa de los colaboradores para la atención al usuario.

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, el marketing que propone la IPS al mercado del sector salud, así mismo aspecto relacionados con la competencia directa e innovación en los sistemas de atención al usuario; la matriz DOFA permite observar más a fondo esas falencia encontrada en los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL

4.1.1.2 Matriz DOFA. A través de 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 UNIMUJER MATERNO INFANTIL con el propósito de conocer más a fondo las afectaciones por las cuales está atravesando la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.

Tabla 2. Matriz DOFA

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

Fuente: Autores

Por tal razón 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.

Los resultados obtenidos también permiten evidenciar que en la parte interna de la organización debe ser reestructura para mejorar la calidad de las actividad y operatividad de la misma; con el propósito contribuir en el desarrollo de la IPS con la finalidad de ofrecer una atención y servicio con la más alta calidad acompañada de procesos transparente que faciliten a la empresa el logro de sus objetivos en los tiempos y parámetros establecidos por la organización.

4.2 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. Estas instituciones también deben reportar ante la secretaría de salud distrital y departamental, que regulan a las IPS en Colombia y pueden habilitarlas e inhabilitarlas en caso de incumplimiento en la prestación de servicios de salud en el país; reportando todas aquellas novedades que tengan relación con los servicios habilitados y la organización interna de la institución.

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 y que han sido debidamente remitidos nuevamente para continuar su atención en el primer nivel de complejidad (según el Ministerio de Salud y Protección Social citado por Puerta, D. L., & Castro, A. 2024).

En Colombia, los parámetros de salud tienen como finalidad generar bienestar a la ciudadanía y brindar una atención de calidad a la población, contribuyendo a la disminución de la carga de enfermedades en grupos poblacionales específicos. Por tal razón, el sistema de salud en Colombia tiene como fin monitorear y describir la situación de la salud de la población colombiana y garantizar su bienestar en diversas dimensiones: emocional, mental, social, espiritual, ambiental y física (según la Organización Mundial de la Salud citado por Puerta, D. L., & Castro, A. 2024).

La Organización Mundial de la Salud en Colombia define que en el ámbito de la salud los indicadores se clasifican en positivos y negativos. 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

A través de estos indicadores de salud se miden diferentes factores importantes en la prestación, protección y bienestar de la ciudadanía colombiana, con el fin de garantizar servicios de salud de alta calidad. Por esta razón, existen diferentes niveles que definen la gravedad de las enfermedades y las necesidades de intervención inmediata, media y baja, para asegurar una atención oportuna a los ciudadanos. Las EPS tienen como objetivo ofrecer prestaciones privadas y públicas de seguridad social relacionadas con la salud en el país y tienen la autonomía para contratar IPS que les presten servicios directos en cuanto a especialidades, procedimientos y otros requerimientos que directamente como EPS no pueden cubrir.

La IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, ubicada en el municipio de Aguachica, brinda servicios enfocados en la atención a mujeres en etapas prenatal y natal, a través del control y seguimiento durante cada etapa del embarazo. La IPS tiene como objetivo brindar servicios con la más alta calidad y garantizar a los usuarios una atención óptima. Es de vital importancia que la IPS aplique constantemente métodos eficientes y efectivos que le permitan contrarrestar cualquier problemática que afecte la prestación de servicios.

Para lograr esto, la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL debe implementar un enfoque hacia el cliente, asegurando que todas las actividades estén centradas en la satisfacción del usuario y sus necesidades. Asimismo, un enfoque basado en procesos permitirá gestionar los recursos y actividades de manera eficiente, optimizando las acciones más importantes de la institución.

La mejora continua es fundamental para mantener elevados estándares de calidad. Esto implica el constante mejoramiento del desempeño de los trabajadores y los procesos de la organización. Además, la participación activa y el liderazgo de los trabajadores son esenciales para fomentar un ambiente de confianza y motivación.

Establecer canales de comunicación claros y efectivos dentro de la organización mejorará la coordinación y el flujo de información, cruciales para el éxito de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Un sistema de información bien fundamentado facilitará la gestión de los diversos procesos, permitiendo una mejor toma de decisiones y optimización de recursos.

El compromiso de la alta gerencia es indispensable para proporcionar los recursos necesarios y motivar a los trabajadores hacia el logro de los objetivos organizacionales. Evaluar la satisfacción del usuario y la eficiencia de los procesos ayudará a identificar áreas de mejora y asegurar que los servicios cumplan con las expectativas de los usuarios.

La IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL 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. Por tal motivo, la investigación tiene como finalidad realizar una indagación más profunda de la institución, con el fin de diseñar un modelo estratégico que permita generar medidas correctivas para garantizar una buena atención y operatividad de la IPS.

4.2.1 Enfoque hacia el Cliente

Descripción: Este parámetro se centra en la atención, satisfacción y superación de las necesidades de los usuarios, tanto en la actualidad como en el futuro.

Importancia para la IPS: Garantizar que los objetivos de la IPS estén alineados con las expectativas y necesidades de los usuarios, lo que aumenta su satisfacción y lealtad.

4.2.2 Enfoque Basado en Procesos

Descripción: Se refiere a la gestión de recursos y actividades como parte fundamental de un proceso, cuyos resultados pueden ser previstos, mejorados y racionalizados.

Importancia para la IPS: Permite identificar y optimizar las acciones más importantes de la institución, mejorando la eficiencia y la calidad de los servicios prestados.

Mejora Continua

Descripción: Consiste en el constante mejoramiento del desempeño de los trabajadores y de los procesos de la organización.

Importancia para la IPS: La mejora continua asegura que la IPS esté constantemente evaluando y mejorando sus procesos, servicios y atención al paciente, resultando en mayor satisfacción del paciente y mejor desempeño organizacional.

4.2.3 Liderazgo y Participación de los Trabajadores

Descripción: Involucra el compromiso de los líderes y la participación activa de los trabajadores en todos los procesos de la organización.

Importancia para la IPS: Un liderazgo comprometido y una participación activa son esenciales para la implementación efectiva de los SGC, fomentando un ambiente de confianza y motivación entre los empleados.

4.2.4 Canales de Comunicación Claros y Efectivos

Descripción: Establecer canales de comunicación que sean confiables y efectivos dentro de la organización.

Importancia para la IPS: Mejora la coordinación y el flujo de información, lo que es crucial para la implementación exitosa de los SGC y la mejora de los servicios de salud.

4.2.5 Sistema de Información Bien Fundamentado

Descripción: Implementar un sistema de información robusto que facilite la gestión de los diversos procesos en la organización.

Importancia para la IPS: Un sistema de información sólido permite una mejor toma de decisiones y optimización de recursos, mejorando la calidad y eficiencia de los servicios prestados.

4.2.6 Compromiso de la Alta Gerencia

Descripción: La alta gerencia debe estar altamente comprometida con la implementación y sostenimiento de los SGC.

Importancia para la IPS: El compromiso de la alta gerencia es fundamental para proporcionar los recursos necesarios y motivar a los trabajadores hacia el logro de los objetivos organizacionales.

4.2.7 Evaluación de la Satisfacción del Usuario

Descripción: Medir la satisfacción del usuario respecto a la atención recibida en la IPS.

Importancia para la IPS: Permite identificar áreas de mejora y asegurar que los servicios prestados cumplen con las expectativas de los usuarios, contribuyendo a la mejora continua de la calidad.

4.2.8 Evaluación de Eficiencia y Efectividad

Descripción: Evaluar la eficiencia y efectividad de los procesos y servicios ofrecidos por la IPS.

Importancia para la IPS: Asegura que los servicios sean prestados de manera eficiente, utilizando los recursos de manera óptima y logrando los resultados deseados en términos de salud y satisfacción del usuario.

Analizar estos parámetros existentes en el sector 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, la IPS podrá enfrentar de manera efectiva las deficiencias identificadas y mejorar su operatividad y servicio a la comunidad.

4.3 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 UNIMUJER MATERNO INFANTIL

Tabla 3. Modelo estratégico para la IPS UNIMUJER

Objetivo	Estrategias	Acciones Específicas	Responsables	Indicadores	Plazo
Mejorar la Satisfacción del Usuario	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
Optimizar Procesos Internos	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
Fomentar la Mejora Continua	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
Fortalecer el Liderazgo y Participación de los Trabajadores	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

Objetivo	Estrategias	Acciones Específicas	Responsables	Indicadores	Plazo
Mejorar la Comunicación Interna	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
Implementar un Sistema de Información Robusto	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
Asegurar el Compromiso de la Alta Gerencia	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
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	Área de Calidad, Gerencia General	Número de auditorías realizadas, Nivel de cumplimiento de KPIs	6-12 meses

Objetivo	Estrategias	Acciones Específicas	Responsables	Indicadores	Plazo
		evaluación de KPIs.			

Fuente: Autores

La investigación llevada a cabo ha permitido 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 a través del logro de los objetivos que percibe la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL.

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, la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL busca fortalecer su posición como líder en el sector salud.

La integración de estas actividades pretende no sólo mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operativa, sino también fortalecer las relaciones con los pacientes y la sociedad en general. La evaluación continua mediante el seguimiento de indicadores clave de desempeño permite a la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL ajustar estrategias y asegurar el cumplimiento de sus metas organizacionales de largo plazo.

En resumen, 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 la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL esta lista para enfrentar los desafíos venideros y continuar brindando atención innovadora y de alta calidad a los pacientes y la comunidad.

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, a través de los estudios llevados donde se determinan diferentes parámetros que afectan la operatividad y la ejecución de las actividades de la organización, lo cual permitirá la introducción de las estrategias en la empresa con el fin de mejorar internamente la organización, aplicando diferentes estrategias que permitan corregir las áreas afectas que se lograron evidenciar en el desarrollo de la investigación.

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.

Teoría en la cual se logra enmarcar diferentes aspectos importantes para el desarrollo de las actividades interna y externas de la organización, en el cual se evidencias el crecimiento financiero de la misma, aplicando métodos que le permitan a la misma tener rentabilidad y retorno de sus inversiones, en el cual enuncian la responsabilidad social cual una herramienta vital para el crecimiento de la misma; así mismo en la aplicación de valores corporativa que permitan mostrar la identidad de la empresa y de sus colaboradores; trabajando para que cada miembro pueda demostrar beneficios y oportunidades en función de su experiencia; Así mismo, la implementación de mecanismos de inclusión laboral también puede resultar difícil, la forma en que establecen canales de comunicación con diferentes áreas de la tecnología, etc.

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).

En la cual permiten evidenciar aspectos más profundos del mercado con la finalidad de mejorar los procesos externos de la organización, enfatizando que es una herramienta de gestión que le permite a la empresa conocer cómo se encuentran posicionadas en el mercado en donde se evidencia la rivalidad de competencia, amenazas entrantes, amenaza del producto, el poder de negociación con probadores y consumidores; por ende dichos análisis permiten generar estrategias que ayudan al aprovechamiento de las oportunidades y con el fin de tomar las mejores decisiones para la organización.

Según 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 la necesidades surgidas tanto internas como externas en la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, así mismo busca entrelazar las estrategias con los objetivos para el logro de todo lo propuesto por la misma en el mediano, corto y largo plazo, es también importante enmarcar que la planeación estratégica Según Hanif, Galloway. 2022, enuncia que la planificación estratégica equilibra todas las actividades y objetivos a corto y largo plazo, creando cronogramas para que los proyectos de construcción cumplan su misión general.

La clave es un plan de comunicación, estrategias internas en todos los niveles y en todas las oportunidades posibles. También debe haber comunicación externa con los subcontratistas. Todas Las partes interesadas y los equipos deben comprender los roles que desempeñarán y las decisiones que deben tomar para implementar el plan. (Bermúdez, 2022). A través de la planeación estratégica se generan cronogramas para la operatividad de las actividades y así mismo para la aplicación de las estrategias, y es importante que todos los colaboradores tengan una buena comunicación esto con el fin de generar un gran ambiente laboral y así mismo la comprensión de sus roles dentro de la organización.

Todas estas teorías son bases fundamentales para la estructuración del modelo estratégico para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, esto con el fin de mejorar la calidad de los servicios, la atención, oportunidad de mejora entre otros factores importantes para que la misma logre sus objetivos en los tiempos planteados por tal razón; 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.

Recomendaciones

A través de la presente investigación realizada para la construcción metodológica del presente proyecto, permite sintetizar intrínsecamente todas fases requerida e involucradas, en el estudio llevado a cabo con el fin de crear el modelo estratégico de la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL; por ende, se brindan las siguientes recomendaciones con el fin de implementar un modelo estratégico para la misma en Aguachica, Cesar.

Se recomienda la penetración de estas nuevas estrategias en la operatividad interna de la misma, aplicando este modelo estratégico que tiene como fin generar medidas correctivas en todo lo concerniente a la atención al usuario, a la aplicación de métodos alienados al mejoramiento continuo de la organización, la cual tiene como fin brindar servicios con la más alta calidad en salud en el municipio de Aguachica. Así mismo es importante que la IPS contribuya en el fortalecimiento del conocimiento de los colaboradores que interviene día a día en la organización con el fin de brindar un servicio oportuno a los usuarios.

Así mismo es importante que la alta gerencia intervenga en los diferentes procesos y realicen reuniones periódicas con el fin de evaluar el alcance las estratégicas, y el logro de los objetivos; así mismo que los colaboradores tengan conocimiento de dichos procesos con el fin de analizar el trabajo que se está realizando para mejorar internamente en la organización en el logro de los objetivos.

Tener en cuenta el desarrollo, innovación con relación a las nuevas tendencias y tecnología, que permitan brindarles a los usuarios un servicio con la más alta calidad orientados hacia las mujeres, en las etapas prenatales, perinatales y posnatales con el fin de generar mejorar continuas en los procesos internos que se desarrollan en la organización.

El estudio llevado a cabo permite evidenciar que los servicios que se oferta la IPS, sea de gran calidad y responsabilidad en el cuidado de las diferentes etapas de las mujeres; con la finalidad de continuar desarrollando estrategias que le permitan a la organización el logro de los objetivos en los tiempos establecidos y así mismo seguir fortaleciendo esas debilidades y amenazas que exponen su estabilidad en el mercado.

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 funcione. *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.

Anexo B. Encuesta

La presente encuesta del modelo Servqual forma parte de la investigación llevada a cabo para la creación del Modelo estratégico empresarial para la IPS UNIMUJER MATERNO INFANTIL, la información obtenida es de los colaboradores de la organización, en la cual no se solicita ningún dato de identificación serán únicamente empleada y exclusivamente para ampliar el conocimiento sobre temas a fines académicos; Agradecemos su contribución y ayuda para la elaboración de la investigación pertinente.

PREGUNTAS	PUNTUACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles					
La IPS UNIMUJER cuenta con equipos innovadores en cada uno de sus consultorios?					
Las instalaciones de la IPS son visualmente atractivas?					
Las recepcionistas y demás empleados relacionados con la atención al cliente presentan apariencia confiable y pulcra?					
La publicidad manejada por la IPS es clara sobre los servicios que oferta la misma?					
Dimensión 2: Fiabilidad					
La IPS UNIMUJER cumple con los objetivos que se proyecta en los tiempos establecidos?					
Al momento que un usuario presente un problema, la IPS contribuye en dar solución?					
La IPS ofrece a sus usuarios un ambiente agradable a los que viene por primera vez y control?					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
Las de atención al usuario, procuran atender a los clientes en el menor tiempo posible?					
Los trabajadores de la IPS ofrecen un servicio oportuno y rápido a los usuarios?					
Está usted de acuerdo que la IPS haga esperar mucho tiempo a los usuarios?					
El gerente general brindan soluciones a los usuarios cuando el proceso depende de ello?					
Las de atención al usuario jamás se encuentran atareadas para dar respuestas de inquietudes a los usuarios?					

Los servicios ofertados cumplen con el tiempo adecuado en el tiempo de espera de las citas de los usuarios?					
Dimensión 4: Seguridad					
El comportamiento de los colaboradores en la IPS generan confianza a sus usuarios?					
Los usuarios muestran seguridad y confianza al momento de realizar los debidos tramites en sus citas y agenda?					
La IPS le brinda seguridad y respaldo a los usuarios en sus servicios ofertados?					
El gerente general y demás colaboradores en la atención al usuario, cuentan con los conocimientos suficientes para responder preguntas surgidas en el momento de tener la atención dentro de la IPS?					
Dimensión 5: Empatía					
Los colaborados de la IPS UNIMUJER son amables al momento de atender a los usuarios?					
Los colaboradores de la IPS atiende de manera cordial y amable?					
La IPS da soluciones a los usuarios cuando la atención lo requiere?					
Las líneas de atención de la IPS brindan la información correcta a los usuarios?					
La IPS se preocupa por mejorar la calidad del servicio al usuario?					
¿La IPS comprende las necesidades de los usuarios?					
Los equipos que maneja la IPS son moderno en cada una de sus oficinas?					
Las de recepción y demás colaboradores relacionados con la atención al usuario cumplen con una apariencia formal y adecuada para brindar la atención al usuario?					
La publicad de la IPS UNIMUJER es clara sobre los servicio que oferta la misma?					
TOTAL PUNTUACIÓN					

Fuente: Autores