

Especialización Gerencia en Servicios de Salud

Proponer un modelo de servicio como Institución Prestadora de Servicios de Salud a la empresa Alexandra Correa Diseño de Sonrisa con el fin de disminuir sus brechas del servicio

Agosto 16 de 2019

Presentado a:

Víctor Manuel Vélez Abello

Director de la especialización

Alumno:

Christian Rafael Cárdenas Correa

Línea de Investigación:

Innovación y Emprendimiento

Contenido

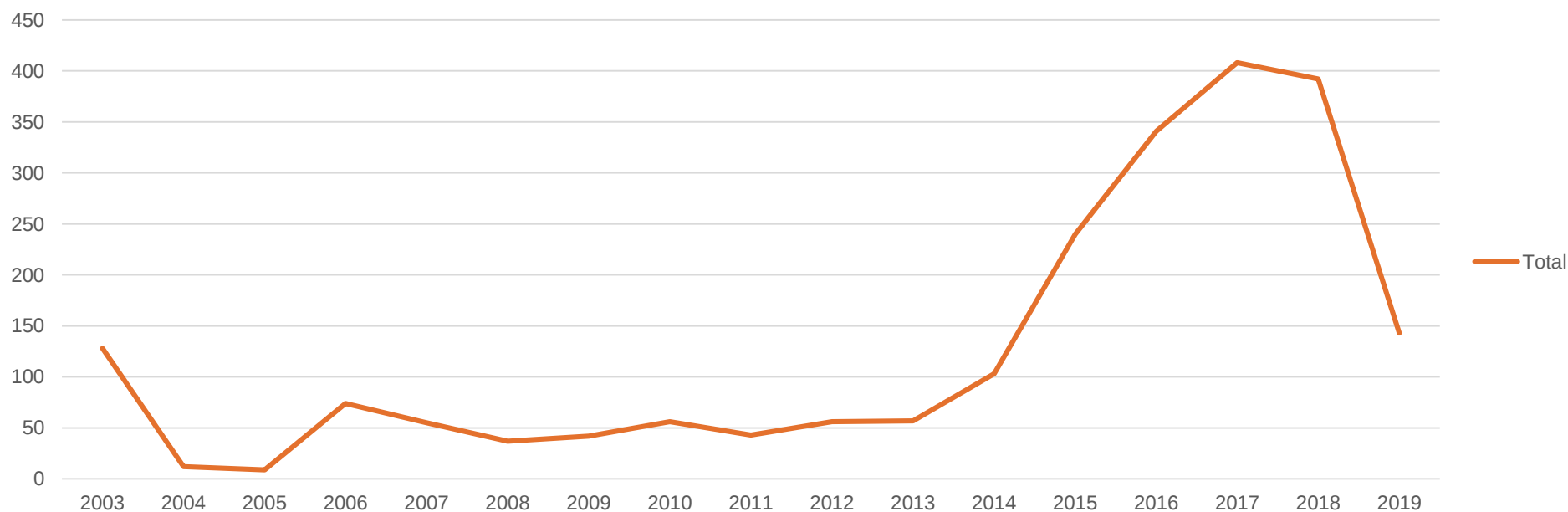
1. Introducción
2. Antecedentes
3. Planeamiento del problema
4. Objetivos
5. Justificación
6. Marco Teórico
7. Metodología
8. Resultados
9. Conclusiones
10. Referencias

Introducción

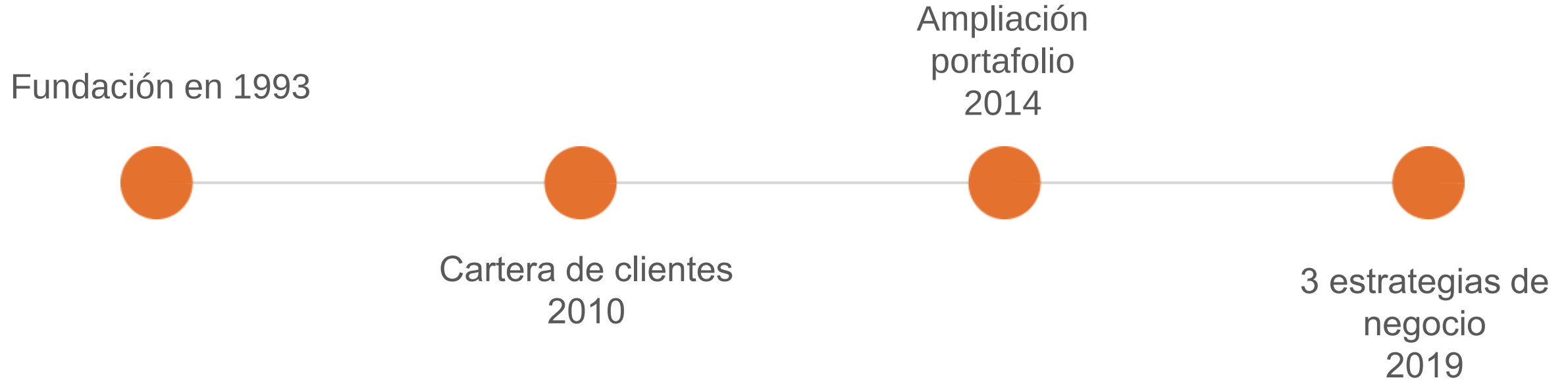
- Falencia en el sector público de salud
- Habilitación masiva de prestadores en 2014
- Circular 067 de 2010: arrendamiento y servicios complementarios
- No existen estándares de calidad compartidos
- Limitaciones de doble habilitación

Antecedentes del mercado

Total de prestadores habilitados en Cundinamarca por año entre 2003 y 2019



Antecedentes empresariales



Planteamiento del problema

- Habilitación independiente
- Autonomía de procedimientos
- Procedimientos redundantes, ineficientes
- Brechas del servicio

Pregunta de investigación

¿Qué modelo de servicio debe implementar Consultorios Alexandra Correa que disminuya las brechas del servicio con sus arrendatarios y sus usuarios entre 2019 y 2021?

Objetivo General

Diseñar un modelo de servicio para los Consultorios Alexandra Correa con el fin de disminuir las brechas del servicio con sus arrendatarios y usuarios entre 2019 y 2021.

Objetivos Específicos

1. Definir las necesidades del servicio del modelo de negocio de AC con el fin de estructurar y priorizar los objetivos estratégicos empresariales.
2. Identificar las herramientas a implementar con el fin de estructurar un modelo de servicio que se acople a las necesidades empresariales.
3. Diseñar un modelo de servicio que permita disminuir las brechas del servicio entre AC, sus arrendatarios y los usuarios.

Justificación

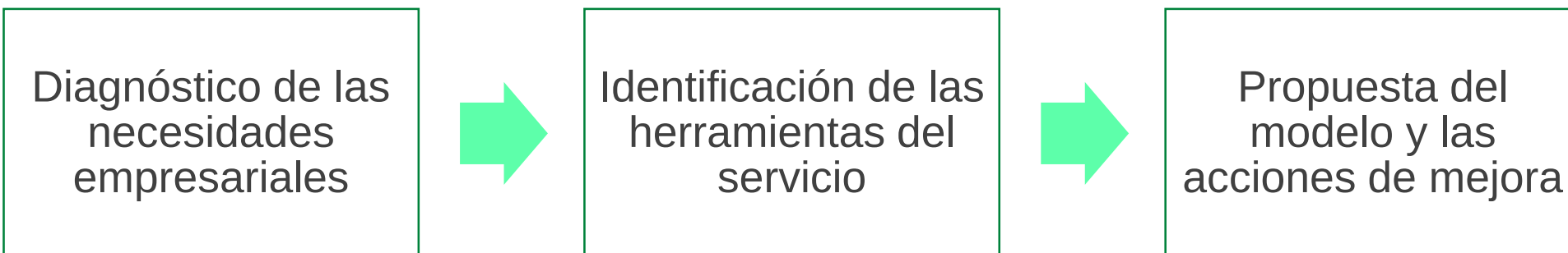
- El sector servicios es el 60% del PIB
- Calidad, Tecnología, Financiación
- Zonas francas, nuevos mercados
- Canibalismo
- Necesidad para un modelo de servicio que disminuya las brechas

Marco Teórico

- Necesidad de la salud
- Definición empresas de salud
- Habilitación de servicios de salud
- Brechas del servicio
- CRM
- Gestión por competencias
- Gestión del Cambio

Metodología

- Diseño cualitativo, no estructurado
- Muestreo de expertos



Cuadro de Mando Integral

Diagnóstico

Identificación

Propuesta

BCG

FODA

Priorización

Literatura

Definición
de teorías

OIRCP

OIMER

Plan de
acción

UEN

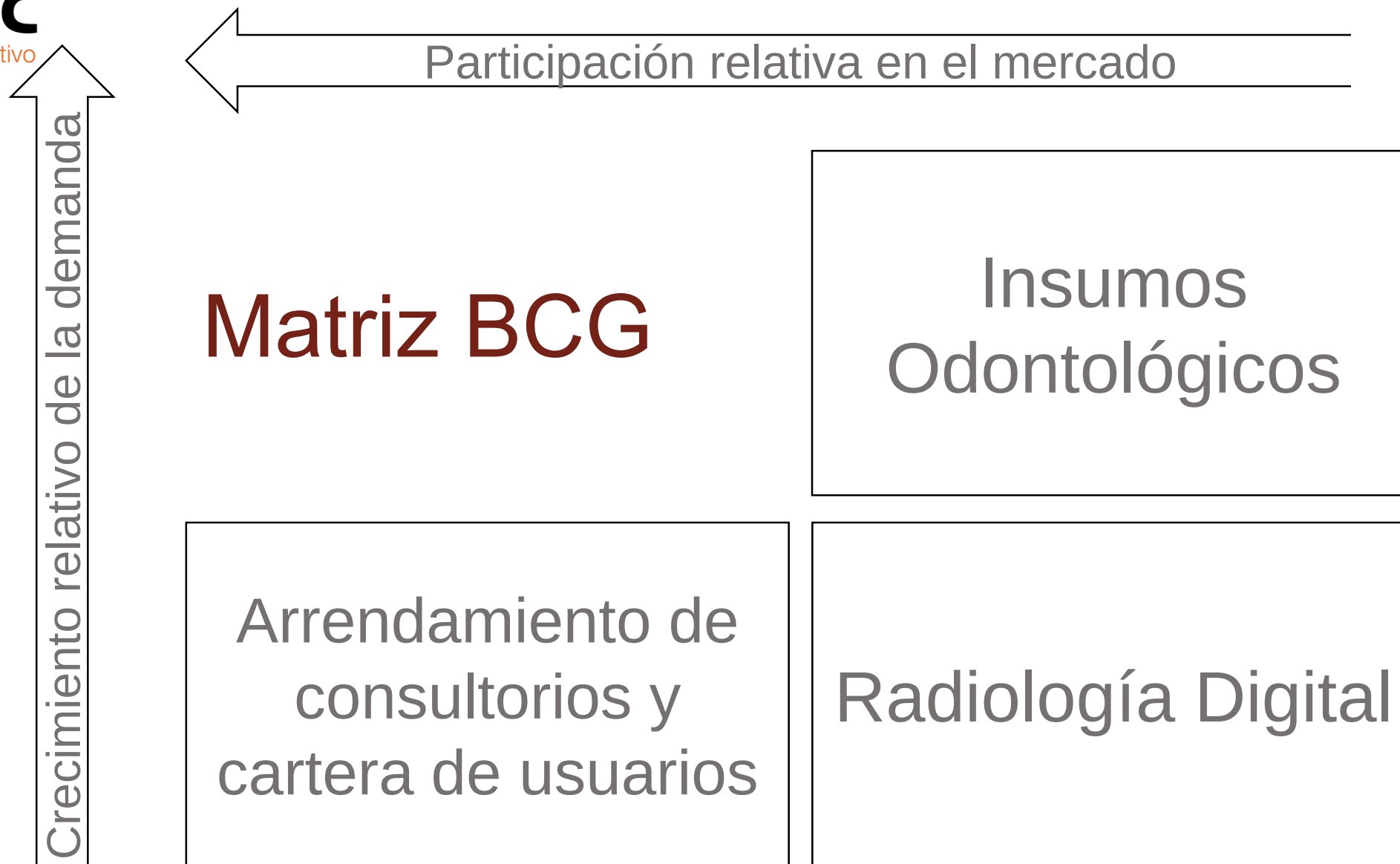
POAM

PCI

Resultados

Etapa 1:

Diagnóstico de las necesidades



FODA

Fortalezas

- Experiencia
- Músculo Financiero
- Infraestructura

Oportunidades

- Zonas Francas
- Mercados con poca accesibilidad
- Alianzas Estratégicas
- Mayor estándar de servicio

Debilidades

- Funciones mal definidas
- Falta de control de calidad y mejoramiento
- Brecha del retroalimentación
- Concentración del servicio

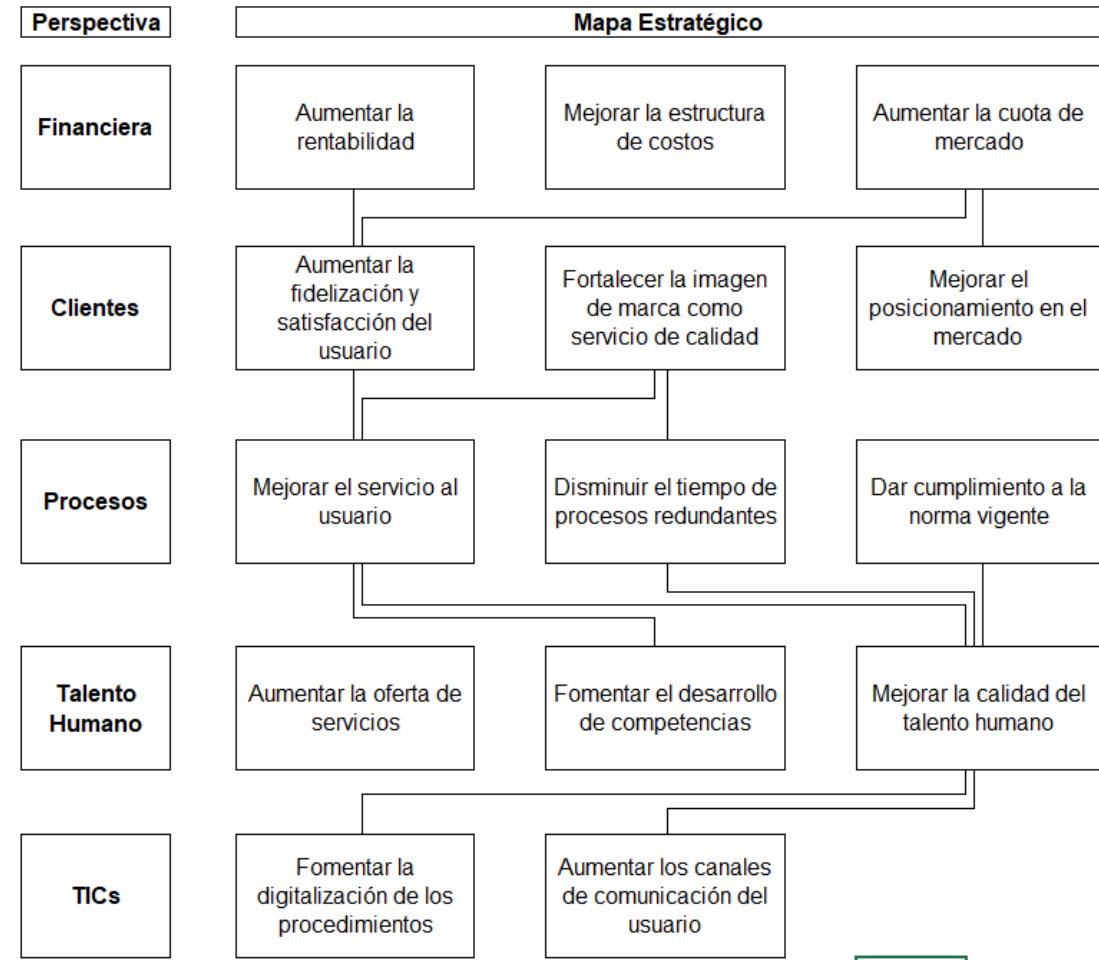
Amenazas

- Nuevos competidores
- Nuevas leyes
- Volatilidad de la tasa de cambio

Etapa 2:

Identificar herramientas

Priorización



Identificación estratégica

CRM

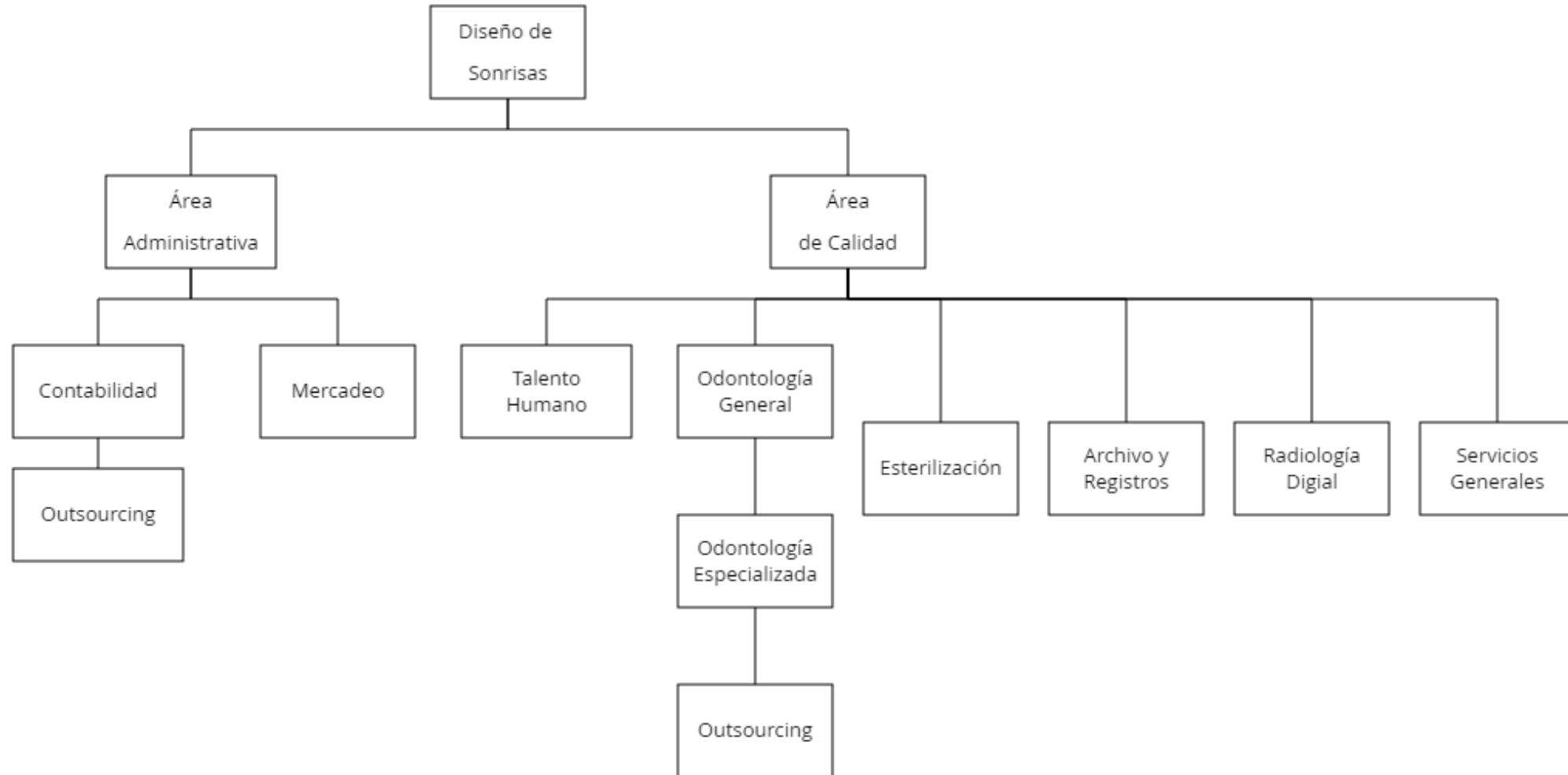
- Clientes
- Tecnologías

Gestión por Competencias

- Procesos
- Talento Humano

Habilitación del Servicio

- Cumplimiento



Etapa 3:

Diseñar el modelo

Estructuración del modelo

OIRCP	Iniciativas
	Responsables
	Involucrados
	Presupuesto

OIMER	Indicadores
	Fórmulas
	Líneas Base
	Metas

Plan de acción

Descongelamiento

- Información
- Planeación
- Colaboración

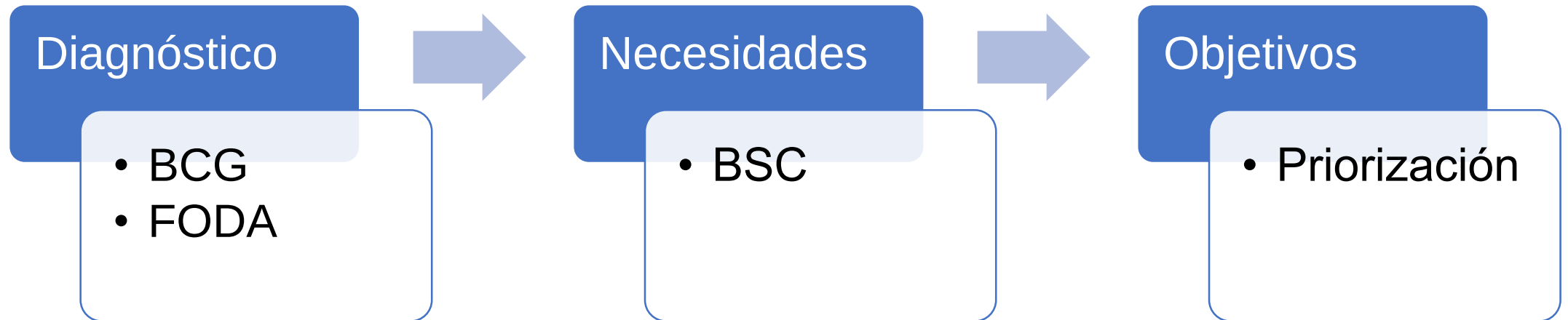
Movimiento

- Ejecución
- Habilitación
- Ofertas

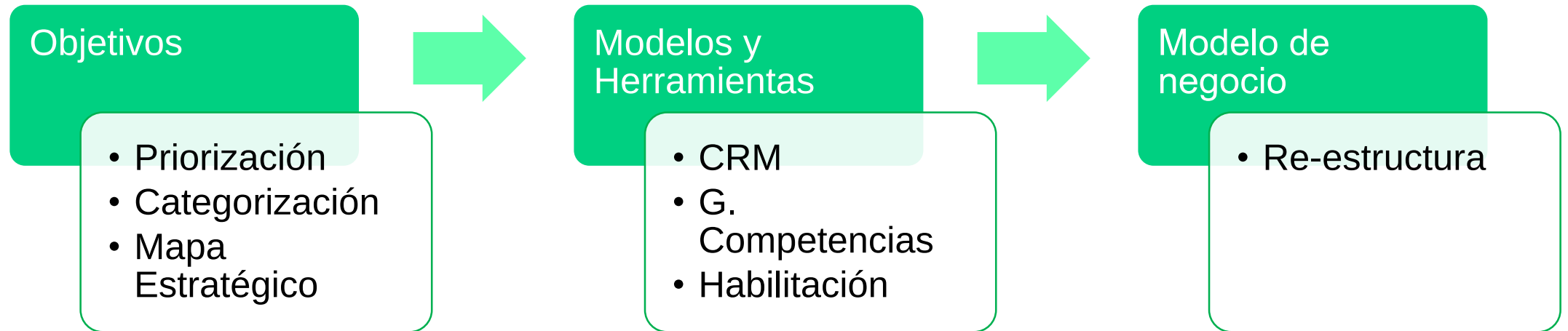
Reconocimiento

- Estándar
- Medición
- Correcciones

Conclusiones



Conclusiones



Conclusiones

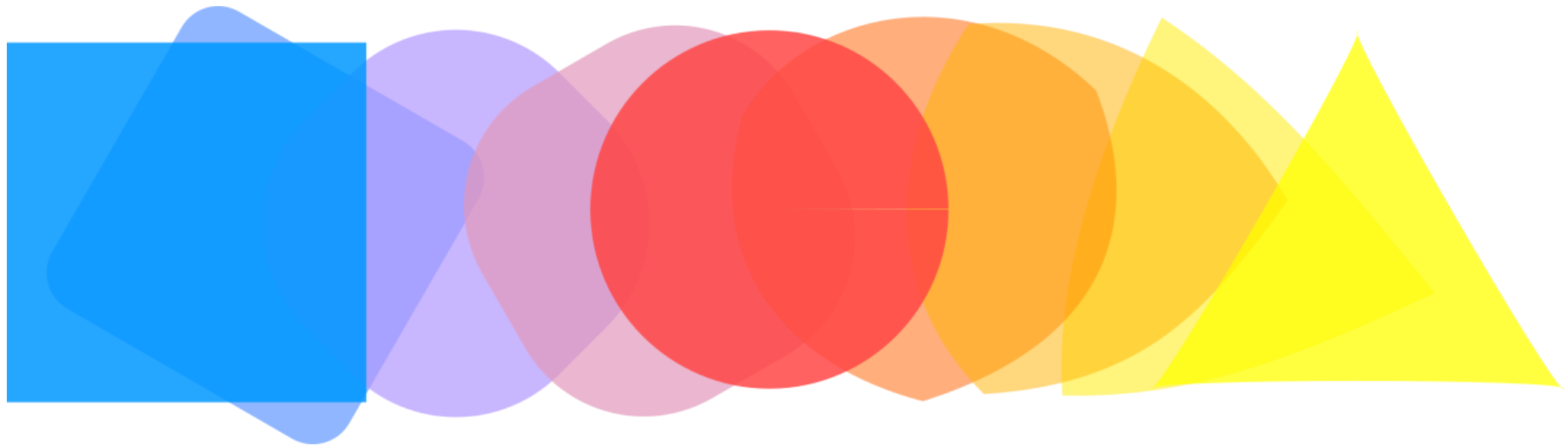


Conclusiones

Descongelamiento

Movimiento

Reconocimiento



Bibliografía

1. Resolución 2003 de 2014.
2. Prestadores.minsalud.gov.co
3. Ley Número 1004 de 2005.
4. Dane.gov.co
5. Marshall A. Principios de economía. Madrid: Síntesis; 2005.
6. Adizes I. Ciclos de vida de la organización. Madrid: Díaz de Santos; 1994.
7. Circular Externa 067 de 2010..
8. Colombia: Country Profile
9. Zeithaml V, Bitner M, Gremler D, Velázquez Arellano J, Treviño Rosales M. Marketin-g de servicios. 5th ed. México: McGraw-Hill/interamericana Editores; 2009.

Bibliografía

10. Revista Dinero. El mercado de las clínicas dentales sonríe en Colombia [Internet]. 2015. Disponible en: <https://www.dinero.com/edicion-impres/negocios/articulo /clinicas-dentales-disputan-clientes-colombianos/214152>
11. Matriz BCG
12. Constitución de la OMS
13. Ley Número 1122 de 2007.
14. Ley Número 100 de 1993.
15. Maslow A. “Higher” and “Lower” Needs. The Journal of Psychology. 1948;25(2):433-436.
16. Peppers D, Rogers M. Managing customer relationships. Hoboken: Wiley; 2004.
17. Peppers D, Rogers M. The one to one fieldbook. New York: Crown Business; 1999.
18. Gallego M. Gestión humana basada en competencias contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales.

Bibliografía

19. Zimmermann A. Gestión del cambio organizacional. 2nd ed. Quito: Ed. Abya-Yala; 2000.
20. Hernández Sampieri et al.. Metodología de la investigación. 5th ed. México: McGraw-Hill.
21. Kaplan, Robert S. y David P. Norton, The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action, Boston, MA: Harvard Business School Press, 1996.
22. Serna Gómez H. Gerencia estratégica. Bogotá D.C.: 3R Editores; 2014.
23. Nosotros [Internet]. Consultorios Alexandra Correa Diseño de Sonrisa.
24. Mooney A. Core Competence, Distinctive Competence, and Competitive Advantage: What Is the Difference? Journal of Education for Business. 2007;83(2):110-115.
25. Resolución 1995 de 1999.
26. Congreso de la República de Colombia. Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Bogotá D.C.; 2012.
27. Alles, M. Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias: el diccionario. Argentina: Granica. 2002

Dedicado a Candida Rosa Correa de Correa, gracias a tu fortaleza, comprensión y amor he realizado cada logro de mi vida; siempre me acompañarás en mi corazón. Muchas gracias por todo mi abuela.