



**Universidad Veracruzana**  
**Facultad de Enfermería**  
**Región Xalapa**



**PLAN ESTRATEGICO DE LA CONSULTA EXTERNA  
DE LA U.M.F. ISSSTE HUATUSCO**

Experiencia Educativa:  
**PLANEACION ESTRATEGICA**

Presenta:  
L.E. Maria de los Angeles Marin Flores

Director de Tesis:  
Dr. Luis Antonio Botello Mendoza

Xalapa, Ver. Noviembre 2016

## INDICE

Índice.....	2
1. Introducción.....	3
2. Justificación.....	4
3. Objetivo general.....	5
4. Objetivo específico.....	5
5. Antecedentes.....	6
5.2 U.M.F. ISSSTE Huatusco.....	7
5.3 Consulta externa (C.E.).....	7
5.3.1 Misión del servicio de C.E.....	9
5.3.2 Visión del servicio de C.E.....	9
5.3.3 Objetivo general de C.E.....	9
5.3.4 Valores de C.E.....	10
5.3.5 Políticas de C.E.....	10
5.3.5 Estructura organizacional de la U.M.F. ISSSTE Huatusco.....	11
6. Planeación estratégica.....	12
6.1 Análisis FODA de C.E. de la U.M.F. ISSSTE Huatusco.....	13
6.2 Matriz de la Estrategia.....	14
6.3 Plan Operativo.....	16
7. Resumen Ejecutivo.....	18
8. Conclusión.....	20

## **1. Introducción**

La unidad de medicina familiar “Octavio Castro López” fue fundada en septiembre 2009, es parte de una red que conforman al ISSSTE, como una clínica especializada en otorgar un servicio de consulta externa y una atención primaria en el servicio de urgencias.

Durante estos siete años, se ha comprometido con la prestación de un servicio de atención sanitaria de primer nivel a 6, 166 derechohabientes amparada y 2,996 usuarios registrados hasta el 2014.

Quienes tienen la responsabilidad de dirigir las organizaciones han procurado adelantarse a los cambios futuros del entorno y diseñar los planes y estructuras flexibles que permitan la adaptación, la innovación y enfrentar cualquier situación no prevista.

El servicio de consulta externa de la U.M.F. ISSSTE Huatusco, Ver. es el alma de la clínica, es quien atiende a los clientes con vigencia de derechos y ha permitido conocer a cada uno para saber los requerimientos y así poder brindarles la atención que se merecen.

## 2. Justificación

El que tiene más factores estratégicos a su favor es el que gana; el que tiene menos factores estratégicos a su favor pierde, y mucho más quien no tiene ningún factor estratégico a su favor considerando el asunto de esta manera, puedo ver quién va a ganar y quien va a perder. <sup>Sun Tzu</sup>

Con lo anterior observamos que la elaboración de una planificación estratégica se analiza la situación presente y es en busca del objetivo. Construir una sólida organización depende de un análisis externo e interno del contexto que se pretende estudiar.

De tal manera, que en la unidad de medicina familiar en el servicio de consulta externa se persigue conseguir un objetivo, se tiene una visión y misión que deben de alcanzarse utilizando el recurso disponible de manera eficaz y eficiente.

### **3. Objetivo General**

Identificar las amenazas y oportunidad; debilidades y fortalezas, de la organización y diseñar estrategias en consecuencia.

### **4. Objetivos específicos**

- Formular de manera adecuada la misión, visión y objetivos del área en estudio
- Interpretar los conceptos mediante la identificación en su servicio de prioridad.
- Registrar las estrategias que se realizarán en el servicio para el logro del objetivo general.

## 5. Antecedentes

### 5.1 Unidad de Medicina Familiar ISSSTE, Huatusco, Ver.

La unidad de medicina familiar “Octavio Castro López” es parte de una red que conforman al ISSSTE, con un servicio de consulta externa y un servicio de urgencias, comprometida con la prestación de un servicio de atención sanitaria de primer nivel que tiene a su cargo 6, 166 derechohabientes amparada y 2,996 usuarios registrados hasta el 2014.

La construcción de esta unidad de medicina familiar, es fruto de un compromiso, fue promovida por el ayuntamiento de esta ciudad y realizada por el gobierno de la república, durante la administración del Lic. Miguel Ángel Yunes Linares Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de Los Trabajadores del Estado, como delegado estatal, el Lic. Enrique Pérez Rodríguez y subdelegado medico el Dr. Cesar Augusto Cardeña Bozzier inaugurándose el día 5 de agosto del año 2009 y puesta en función su área de consulta externa y servicio de urgencias el 17 de septiembre del mismo año.

Este centro tiene una infraestructura nueva y moderna, y está dotado de un servicio de urgencias, que cuenta con tecnología en el campo de la medicina y gestión, siendo atendidos por un equipo de profesionales que garantizan la prestación sanitaria de primer nivel, siendo el pilar de nuestro servicio que nos caracteriza.

Tiene una superficie territorial de mil doscientos sesenta y tres metros cuadrados y quinientos sesenta y ocho metros cuadrado de construcción.

El área de consulta externa se beneficia con un recibidor, módulo de control, sala de espera, un cuarto pequeño, farmacia, cuatro consultorios de medicina general, un consultorio de odontología y una sala de usos múltiples. Dos baño para personal y dos baños públicos.

El módulo de urgencias se beneficia de un recibidor, un cuarto para toma de muestras, sala de espera, un consultorio, un área de observación urgencias, una

central de enfermería, un espacio de guarda de material de curación, sala de procedimientos, central de equipo y esterilización, cuarto de séptico, dos cuartos pequeños para almacenaje de limpieza, dos baños de hombres y dos baños de mujeres

Otros servicios: Cocina, casa de máquinas, cuarto de basura, cuarto para RPBI y área de estacionamiento.

## **5.2 Consulta Externa (C.E.)**

Servicio de cuatro consultorios para consulta general y de especialidad los días miércoles, jueves y viernes cuando son programados por consulta de Medicina Interna, Ginecología, reumatología y nutrición. De lunes a viernes funciona la consulta general en turno matutino.

En turno matutino se encuentra el servicio de odontología y medicina preventiva laborando de lunes a viernes de 8:00 am a 16:00 horas. Se trabaja por metas respectivamente en cada servicio.

En consulta de odontología se tiene una meta de 700 consulta al mes. Diariamente se miran 20 consultas programadas. Mientras que en el área de consulta general se deben de atender 960 consultas en total.

Este año, marca claramente el perfeccionamiento del desarrollo del nacimiento de la empresa, entre los servicios de salud en la ciudad. Además de la celebración del séptimo aniversario de la creación de la unidad de medicina familiar ISSSTE Huatusco, también tenemos la oportunidad de informarles que son muchas las actividades que se han cumplido respectivamente, y se han mejorado en las diferentes secciones. Entre ellos cabe destacar la ejecución de programas introducidos, en el ámbito de formación y educación del mismo personal responsable del funcionamiento de esta empresa.

Actualmente se actualizó el uso del ISSSTEMED (Expediente clínico electrónico), se consolidó con el uso de SIPE (Sistema Integral de Prestaciones Económicas) para verificar vigencia y la mejora del SIAM (Sistema integral de abastos de

medicamentos), se mantiene el uso del SIEL de recursos humanos, implemento el programa de pase de revista para jubilados y pensionados a partir del mes de Septiembre, así mismo, también en el área de medicina preventiva, se continua con el manejo de la prueba para detección del virus del papiloma humano con PCR (Prueba de Reacción en cadena de la Polimerasa), se fortaleció el programa de inmunizaciones y detecciones de diabetes mellitus, hipertensión arterial, Cáncer de próstata, y otros. En el mes marzo iniciamos a tomar la prueba rápida de antígeno prostático.

Así, también se dio seguimiento y mayor estabilidad a los diferentes programas que lleva a cabo el personal altamente calificado de enfermería, con el fin de beneficiar a la población derechohabiente y no derechohabiente, que acude para ayudarles en la mejora continua de su salud, de igual manera también genera en ellos una cultura de prevención de enfermedades y forjar en ellos el autocuidado.



### **5.2.1 Misión de servicio DE C.E.**

Contribuir a satisfacer niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, con el otorgamiento eficaz y eficiente del servicio de consulta externa, con atención esmerada, respeto, calidad y cumpliendo siempre con los valores institucionales de honestidad, compromiso y equidad.

### **5.2.2 Visión del servicio de C.E.**

Posicionar al ISSSTE como la institución que garantice la protección integral de los trabajadores, pensionados, jubilados y sus familias, con el otorgamiento de atención de la salud, a nivel local, con los más altos estándares normados de calidad y calidez, que permitan tecnología de punta y generar valores y prácticas que fomenten la mejora sostenida de bienestar, calidad de vida y el desarrollo del capital humano.

### **5.2.3 Objetivos del servicio de C.E.**

- Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población derechohabiente mediante programas de promoción de la salud, prevención de enfermedades y atención médica integral.
- Proporcionar servicios de salud oportunos y de calidad a través de una adecuada y suficiente infraestructura física y humana.
- Promover la igualdad de oportunidades entre los derechohabientes que acuden a esta unidad de medicina familiar.
- Fomentar una política de servicios de salud que contribuya al cuidado físico y mental de la derechohabiencia, a fin de que el aprovechamiento del tiempo libre sea un componente en su desarrollo humano, familiar y social.
- Mejorar la administración y gestión institucional de los procesos para el otorgamiento de los viáticos, prestaciones y servicios, elevando la satisfacción de los derechohabientes.

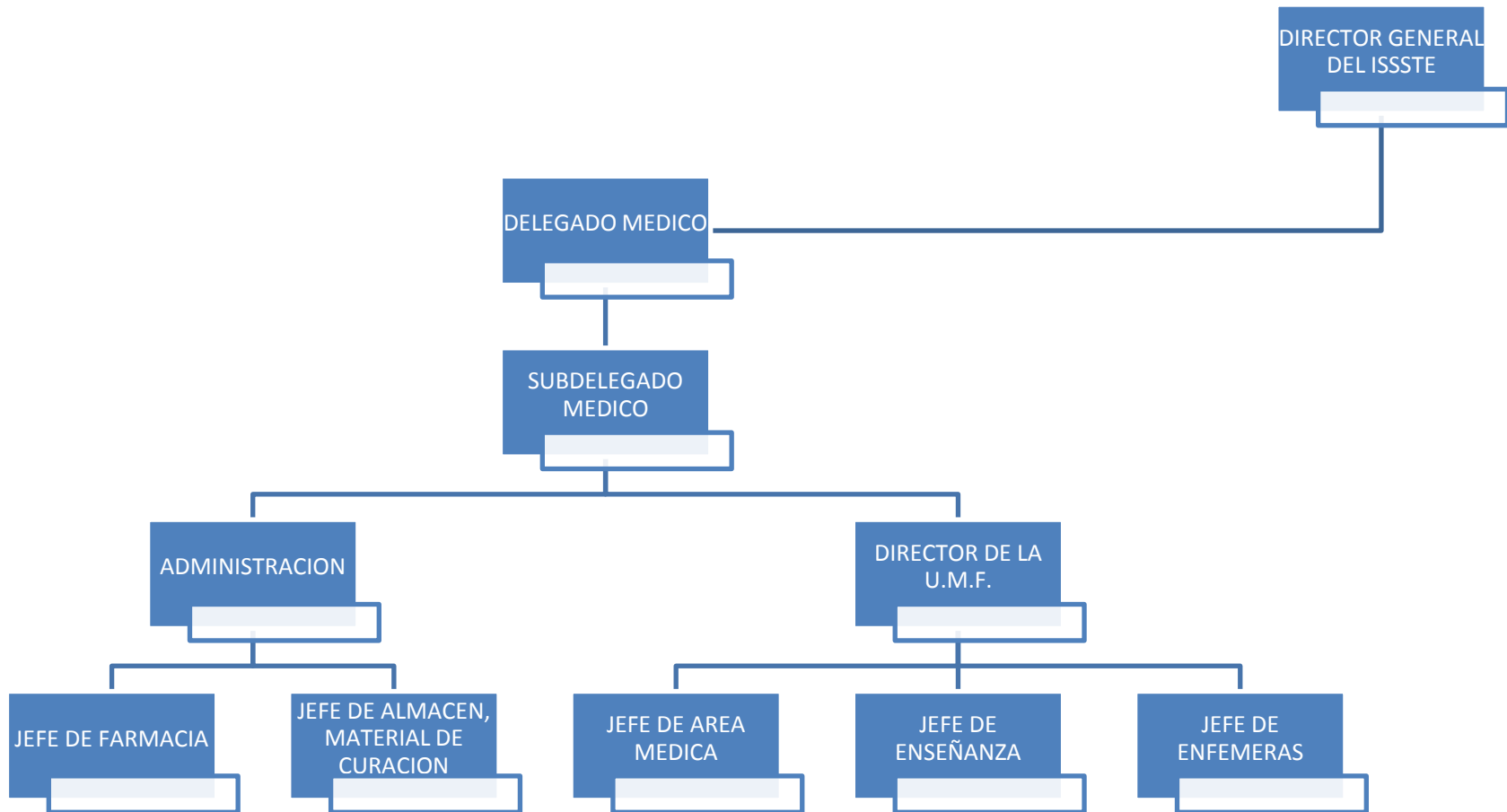
## 5.2.4 Valores

Responsabilidad	Encaminada a la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, en el plano de lo moral y lo ético.
Compromiso	Dirigir el potencial humano hacia las metas institucionales.
Respeto a la vida	Dirigir todas las acciones en beneficio de la seguridad del paciente, bajo el principio de “no hacer daño”.
Humildad	Permite a cada persona identificarse objetivamente y actuar por el bien de los demás.
Honestidad	Principio de la conducta que guía el trabajo cotidiano.
Equidad	Imparcialidad, en lo que a cada persona le corresponde.
Justicia	Lo que le pertenece a cada persona por razón o por derecho.

## 5.2.5 Políticas de la Empresa:

- ✚ La mejora de nuestra productividad reside en el compromiso permanente que asumimos en la implementación de nuevos procedimientos constructivos y administrativos, en el desarrollo y puesta en marcha de nuevas tecnologías, en el fortalecimiento y la traspaso de nuestro conocimiento a nuestros colaboradores.
- ✚ Cada trabajador de nuestra organización en consulta externa es responsable de la implementación de los objetivos de calidad trazados por la empresa, tanto en obra como en la oficina central. A través de estos objetivos contribuiremos al progreso de la organización, y al logro de nuestras metas operacionales, en un ambiente de valores éticos, de integridad y de confiabilidad.
- ✚ En Consulta externa, entendemos por seguridad la condición controlada, a un nivel ético, del riesgo de sufrir accidentes o enfermedades laborales. Para U.M.F. ISSSTE Huatusco, la seguridad de sus trabajadores es un valor permanente y fundamental. Siendo un valor institucional, la seguridad nunca podrá ser dejada de lado, aun frente a urgencias contingentes.
- ✚ La seguridad debe conseguirse mediante el control sistemático de los riesgos de accidentes y enfermedades laborales, manteniendo un verdadero liderazgo en prevención de accidentes de toda la línea de mando en la empresa.
- ✚ Nuestra calidad y excelencia se basa en nuestro personal profesional y técnico, quien está capacitado acerca de los nuevos procesos constructivos y herramientas de gestión.
- ✚ La salud de nuestros trabajadores y la preservación del medio ambiente en el entorno de nuestras actividades laborales constituyen una condición ineludible para el desarrollo de nuestra empresa.
- ✚ U.M.F. ISSSTE Huatusco., en consulta externa, cuenta con la capacidad y disponibilidad de equipos necesarios para otorgar un apoyo integral a los proyectos en ejecución.
- ✚ La empresa se reserva el derecho de ampliar o modificar estas políticas de trabajo en el momento que lo estime conveniente.

### 5.2.5 Estructura Organizacional de la U.M.F. ISSSTE Huatusco, Ver.



## 6. Planeación Estratégica

Es el proceso organizacional de desarrollo y análisis de la misión y visión; de metas y tácticas generales, y de asignación de recursos. Al desarrollar planes estratégicos, los administradores deben adoptar un enfoque que abarque a toda la organización.

A continuación se muestra el desarrollo de un plan estratégico de consulta externa del servicio de la Unidad de Medicina Familiar (U.M.F) ISSSTE Huatusco, Ver.

### El Plan Estratégico



## 6.1 ANALISIS FODA DE CONSULTA EXTERNA DE LA U.M.F. ISSSTE HUATUSCO

### PUNTOS FUERTES

#### FORTALEZAS

- F1. Instalaciones e infraestructura nueva
- F2. Equipo electromédico funcional (BAUMA, EST. DE DXTX, TOCOCARDIOGRAFO)
- F3. Mejora constante en Tecnología enfermería cuenta con su computadora personalizada.
- F4. Expediente electrónico, nota médica y nota de enfermería
- F5. Personal capacitado
- F6. Nivel académico 100% titulado
- F7. Almacén de farmacia y material de curación con programas en línea
- F8. Nivel alto en el cumplimiento de metas de medicina preventiva e inmunizaciones.
- F9. Cumplimos en metas de consulta general al 100%
- F10. Empoderamiento de los procedimientos respectivos del servicio.
- F11. Programas establecidos por la delegación médica.
- F12. Insumo suficiente para detecciones de DMII e Hiperplasia prostática.

### PUNTOS DEBILES

#### DEBILIDADES

- D1. Falta de disposición del personal para colaborar en actividades extramuros para la atención
- D2. Resistencia al cambio
- D3. Escasa comunicación
- D4. Déficit de dirección y falta de coordinación con los equipos administrativos y médicos.
- D5. Déficit de recurso Humano
- D6. Déficit de recurso Financiero
- D7. Falta de uniformidad en procedimientos.
- D8. Personal poco comprometido
- D9. No hay administración de base
- D10. Estímulos mal distribuidos
- D11. No se aplican sanciones
- D12. Todos dirigen y mandan
- D13. Tiempo de consulta es de 15 minutos y 24 por turno.
- D14. Agenda saturada en el turno vespertino y se niegan las consultas
- D15. Franco deterioro en el clima organizacional
- D16. No hay gestión de recursos para programas preventivos
- D17. Espacios físicos insuficientes
- D18. No se hace el protocolo de revisión y mantenimiento de ambulancia

### OPORTUNIDADES

- O1. Grupos de población concentrada (Jubilados, trabajadores Federales).
- O2. Capacitación y cursos constantes
- O3. Innovación en tecnología
- O4. Existe una red de servicios y depende de la delegación estatal.
- O5. Protocolo estandarizado para el envío de pacientes a alta especialidad
- O6. Protocolo establecido para solicitar tratamientos de alta especialidad.
- O7. Creciente demanda a la unidad
- O8. Unidad nueva en la ciudad de Huatusco con servicio las 24 horas.
- O9. Protocolo para surtir insumo en farmacia y almacén de material de curación
- O10 Red de comunicación en los diferentes departamentos y unidades
- O11 Director amistoso
- O12 Programa de internet para vigencia

### AMENAZAS

- A1. Demanda asistencial que actúa con presión por parte de la población.
- A2. Falta de calendarización de las actividades y reuniones por parte de la delegación estatal.
- A3. Distancia geográfica a los centros de capacitación.
- A4. Poco espacio para consulta programada
- A5. Citas a especialidad prolongada
- A6. Depende de otros hospitales de alta especialidad
- A7. Desinformación
- A8. Sueldo bajo no conforme
- A9. Falta de reconocimiento de acuerdo al nivel académicos
- A10. Valija fuera de tiempo en solicitud de información
- A11. Distancia para envío de documentos

INTERNO

EXTERNO

### 6.3 Matriz de la estrategia

	<b>Fortalezas Aprovechar FO Maxi – maxi= ofensivos</b> <b>Utilizar las fortalezas para aprovechar las oportunidades</b>	<b>Debilidades Oponer OD Maxi – mini=defensivos</b> <b>Utilizar las oportunidades para minimizar las debilidades.</b>
<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Utilizar la tecnología nueva para continuar con el programa de internet para vigencia y aprovechar la innovación en tecnología. <b>(F3, O3, O12)</b></li> <li>☐ Mantener la Instalación e infraestructura nueva para continuar proyectándose como nueva en la ciudad de Huatusco, Ver. (F1, O8)</li> <li>☐ Continuar con expediente electrónico, nota médica y nota de enfermería para la proyección en la creciente demanda de la unidad. <b>(F4, O7)</b></li> <li>☐ Mantener Personal capacitado y 100% titulado para aprovechar capacitación y cursos constantes. <b>(F6, O2)</b></li> <li>☐ Almacén de farmacia y material de curación con programas en línea para continuar con los protocolos de surtimiento de insumos en farmacia y almacén de material de curación. <b>(F7, O9)</b></li> <li>☐ Con el equipo electromédico se deberá mantener el nivel alto en el cumplimiento de metas de medicina preventiva e inmunizaciones, aprovechar el personal capacitado para que se refleje en la red de servicios y depende de la delegación estatal. <b>(F2,F5, F9, O4)</b></li> <li>☐ Maximizar el empoderamiento de los procedimientos respectivos del servicio beneficia la red de comunicación en los diferentes departamentos y unidades. <b>(F10, O10)</b></li> <li>☐ El enlace de los programas establecidos por la delegación médica potencializa el protocolo estandarizado para el envío de pacientes a alta especialidad y el protocolo establecido para solicitar tratamientos de alta especialidad. <b>(F11, O5,O6)</b></li> <li>☐ El cumplimiento de metas al 100%, y el Insumo suficiente para detecciones de DMII e Hiperplasia prostática se utiliza en los grupos de población concentrada (Jubilados, trabajadores Federales). <b>(F9, F12, O1)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Grupos de población concentrada (Jubilados, trabajadores Federales) y utilizar el protocolo estandarizado para el envío de pacientes a alta especialidad, y el protocolo para surtir insumo en farmacia y almacén permite estimular a colaborar en actividades extramuros para la atención. <b>(O1, O5, O6,O9, D1)</b></li> <li>☐ Maximizar la capacitación y cursos constantes minimiza la resistencia al cambio, se puede utilizar para generar uniformidad en procedimiento, potencializar la escasa comunicación y vencer la resistencia al cambio.<b>(O2 , D7, D3, D2 )</b></li> <li>☐ Utilizar la Innovación en tecnología permite minimizar el déficit de dirección y falta de coordinación con los equipos administrativos y médicos, minimizar el que todos dirigen y manden, minimizar los espacios físicos. <b>(O3 , D7, D12, D17)</b></li> <li>☐ Creciente demanda a la unidad permite gestionar una administración de base que permitirá llevar control para estímulos y sanciones. <b>(O7 , D9, D10, D11)</b></li> <li>☐ Ser una unidad nueva en Huatusco, ver, maximiza la relación que existe de la red de servicios y depender de la delegación estatal permite gestionar el tiempo de consulta que es de 15 minutos y 24 por turno. Mostrando la Agenda saturada en el turno vespertino y que ocasiona que se niegan las consultas. Gestionar recursos para programas preventivos. Realizar el protocolo de revisión y mantenimiento de la ambulancia. <b>(O8, O4 , D13, D14, D16, D18)</b></li> <li>☐ Red de comunicación entre los diferentes departamentos y unidades, y el director amistoso minimiza el personal poco comprometido, mejora el clima organizacional <b>(O10, O11 , D15)</b></li> </ul>

## Matriz de la estrategia

	<b>Transformar FA Maxi–mini=Reorientación</b> <b>Utilizar Fortalezas para minimizar las amenazas.</b>	<b>Evitar DA Mini-mini= supervivencia</b> <b>Evitar las amenazas y minimizar las debilidades</b>
<b>Amenazas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Instalaciones e infraestructura nueva el equipo electromédico funcional, el control mediante Expediente electrónico, nota médica y nota de enfermería minimiza la demanda asistencial que actúa con presión por parte de la población. <b>(F1, F2, F4, A1)</b></li> <li>❑ Almacén de farmacia y material de curación con programas en línea, la mejora constante en Tecnología enfermería cuenta con su computadora personalizada beneficia cuando la Valija fuera de tiempo en solicitud de información y la distancia para envío de documentos. <b>(F3 , F7, A10, A11)</b></li> <li>❑ Personal capacitado permite que se brinde un tratamiento previo si la Citas a especialidad es prolongada y otorgar el tratamiento inicial por depender de otros hospitales de alta especialidad. <b>(F5 , A5, A6)</b></li> <li>❑ Nivel académico 100% titulado permite la calendarización de sesiones clínicas en la misma por la Distancia geográfica a los centros de capacitación. <b>(F9, A3)</b></li> <li>❑ Programas establecidos por la delegación médica y el nivel alto en el cumplimiento de metas de medicina preventiva e inmunizaciones permite prever y estar preparado ante la falta de calendarización de las actividades y reuniones por parte de la delegación estatal. <b>(F11,F8, A2 )</b></li> <li>❑ Cumplimos en metas de consulta general al 100%, lo cual justifica el poco espacio para consulta programada. <b>(F9 , A4)</b></li> <li>❑ El Nivel académico 100% titulado, el empoderamiento de los procedimientos respectivos del servicio, Insumo suficiente para detecciones de DMII e Hiperplasia prostática beneficiará la desinformación y el sueldo bajo no conforme y la falta de reconocimiento de acuerdo al nivel académico se reflejará con los años. <b>(F6,F10,F12, A7, A8,A9 )</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Evitar demanda asistencial que actúa con presión por parte de la población minimizar el problema de tiempo de consulta es de 15 minutos y 24 por turno. <b>(D13 , A1 )</b></li> <li>❑ Evitar la falta de calendarización de las actividades y reuniones por parte de la delegación estatal. Minimizaría si no hay gestión de recursos para programas preventivos y minimizaría los espacios físicos insuficiente. <b>(D16 , A2)</b></li> <li>❑ Evitar el problema de la distancia geográfica a los centros de capacitación, minimizaría la resistencia al cambio, el personal poco comprometido y el Franco deterioro en el clima organizacional. <b>(D2, D8,D15, A3 )</b></li> <li>❑ Evitar el poco espacio para consulta programada minimizaría la agenda saturada en el turno vespertino y se niegan las consultas. <b>(D14, A4)</b></li> <li>❑ Evitar citas a especialidad prolongada minimizaría el déficit de dirección y falta de coordinación con los equipos administrativos y médicos. <b>(D4, A5)</b></li> <li>❑ Evitar que se dependa de otros hospitales de alta especialidad minimizaría déficit de recurso Financiero. <b>(D6 , A6 )</b></li> <li>❑ Evitar la desinformación minimizaría que los estímulos estén mal distribuidos que no se aplican sanciones y que todos dirigen y mandan. <b>(D10,D11,D12 , A7)</b></li> <li>❑ Evitar el sueldo bajo no conforme minimizaría Falta de disposición del personal para colaborar en actividades extramuros para la atención. <b>(D1, A8)</b></li> <li>❑ Falta de reconocimiento de acuerdo al nivel académico minimizaría Falta de uniformidad en procedimientos. <b>(D7, A9)</b></li> <li>❑ Evitar la valija fuera de tiempo en solicitud de información minimizaría el que no hay administración de base. <b>(D9 , A10 )</b></li> <li>❑ Evitar la distancia para envío de documentos minimizaría la gestión para hacer el protocolo de revisión y mantenimiento de ambulancia. <b>(D18 , A11 )</b></li> </ul>

## 6.4 Plan operativo

Objetivo estratégico	Actividad	TRIMESTRE				Responsable	RECURSO		Indicador de Gestión	Evaluación
		1°	2°	3°	4°		Si	No		
Utilizar y aprovechar la innovación en tecnología.	Entrenar y capacitar al personal para aumentar la productividad con sesiones clínicas programadas en el Servicio.	x	x	x	x	Jefe de Enseñanza	x		Analizar la tasa de asistentes a las cuatro sesiones clínicas trimestrales.	Lista de cotejo de asistentes
Maximizar el empoderamiento de los procedimientos respectivos del servicio	Aprovechar la capacidad financiera para actualizar los procedimientos del departamento, a nivel técnico operativo.	x		x		Director	X		Verificar el porcentaje asignado a actualización y capacitación	Contabilidad
Extender la capacitación y generar uniformidad en procedimientos	Capacitación de las actividades mediante sesiones clínicas a todo el personal que labora en la unidad.	x	x	x	x	Jefe de Enseñanza Jefe de Enfermeras	x		Influenciar la participación en proyectos de uniformidad de procedimientos	Ofrecer la oportunidad de seleccionar un tema de interés para estandarizar.
Potencializar el enlace de los programas estandarizados para el envío de pacientes a alta especialidad	Enviar a todo el personal de consulta externa un oficio personalizado donde se les recuerde de los protocolos ya establecidos por la delegación para el envío y protocolo de solicitud de medicamentos de especialidad.	x	x	x	x	Director	x		Recabar las firmas de los trabajadores de consulta externa que reciban el oficio.	Verificar el 100% de oficios recibidos por trimestre.



Objetivo estratégico	Actividad	TRIMESTRE				Responsable	RECURSO		Indicador de Gestión	Evaluación
		1°	2°	3°	4°		Si	No		
Medir el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral	Comunicarles a los trabajadores de consulta externa el clima Organizacional y el nivel de satisfacción laboral en el que Se encuentran.	x				Director	x		Recabar firmas de participación de evaluación.	Instrumentos que mide las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral.
Gestionar la meta programada de consulta externa	Reunirse con el delegado estatal, para mostrar cifras de la atención que se brinda y de las quejas existentes.	x				Director	X		Verificar cifras de consulta y quejas referentes a la misma	Annual de registros de reportes mensuales.
Poner a disposición la red de la unidad para que soliciten la información en tiempo y forma.	Gestionar mediante un oficio dirigido a la subdelegación la llamada ante el envío de un oficio o documentación que se requiere.	x		x	x	Director	x		Enviar y recibir acuse de recibido del oficio	Tener acuse de recibido semestral.
Estimular a los trabajadores a desempeñar su trabajo con eficiencia y eficacia.	Reuniones mensuales para identificar las problemáticas a las que se enfrentó en el mes.	3	3	3	3	Director	x		Programar sesiones informativas y revisar bitácoras elaboradas.	Registrar las bitácoras de los trabajadores.
Implementar un programa de seguimiento de citas a especialidad.	Capturar a los pacientes en una plataforma para dar continuidad y seguimiento oportuno. Y gestionar ante el subdelegado la oportuna fecha.	x	x	x	x	Administración	x		Elaborar el programa de alarma de citas	Verificar el registro diariamente
Impulsar al personal en elaboración de proyectos de investigación.	Otorgarle con anticipación la convocatoria de participación de investigación nacional				x	Director Jefe de Enseñanza	x		Recabar firma de recibido	Verificar el 100% de oficios recibidos al final del año.

## **7. Resumen Ejecutivo**

Unidad de medicina familiar “Octavio Castro López” de ISSSTE Huatusco, Ver. es una empresa que con la calidad de atención de consulta general garantiza un control y estabilidad de su salud, al ofrecer una atención de prevención y control oportuno de los usuarios derechohabientes brindando un ambiente de seguridad, eficacia y eficiencia en la atención, a través de un servicio personalizado y a tiempo, compuesto por un equipo de profesionales calificados y comprometidos a servir con amabilidad para con ello lograr una organización con población satisfecha y así poder lograr la preferencia de los usuarios.

Ejecutando sus actividades, siguiendo normas de higiene en los procedimientos otorgados de calidad, con seguridad y responsabilidad, es por ello que se busca proporcionar un cuidado de calidad, por medio de un buen proceso y protocolo en la atención de cada uno, buscando siempre una atención personalizada, que nos permita sobresalir como líderes en el sector.

Considerando el segmento a quien va dirigido para el derechohabiente de todas las edades que estén adscritos a esta Unidad, o que sea trabajador federal y cuente con el servicio, pretendemos satisfacer las mayores exigencias que se llegan a presentar como controles de hipertensión, control de diabetes mellitus, consulta de especialidad, control de embarazo y puerperio, control de obesidad mórbida, etc. Diferentes causas que orillen que acuda a esta clínica.

Más sin embargo se considera que ya existe competencia pero una de las estrategias de la empresa es la variedad de la atención en los programas que maneja con tecnología innovadora y consolidada, el personal altamente capacitado y la infraestructura nueva.

Dada esta necesidad se realizarán una serie de estrategias para continuar a la vanguardia de las exigencias de nuestros clientes utilizando y aprovechando la tecnología innovadora, extendiendo el empoderamiento de los procedimientos que atañen al servicio, medir el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral, e implementando un programa de seguimiento de citas a especialidad, etc.

Según las proyecciones realizadas, se estima que a los largo de cuatro trimestres se podrá tener una recuperación accesible en el tercer trimestre a partir de su primer alcance de actividades programadas.

Cada estrategia será evaluada con los indicadores marcados, con el fin de que genere resultados que se les comunicarán a los trabajadores que conforman el servicio de consulta externa, y así poder causar un impacto que se proyecte en la mejora de los objetivos.

## 8. Conclusión

Formular, implantar y tomar decisiones interfuncionales en un servicio que permita a la organización el cumplimiento de su visión, conlleva un proceso a través del cual se revisa cada una de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que en toda empresa se encuentran.

Con el ensayo anterior se logró tomar conciencia de los cambios que se presentan en la empresa y que continuamente pueden irse modificando, si se proponen estrategias y tácticas que marquen una guía en el alcance de los objetivos planteados.

No cabe duda que por más pequeña que sea una empresa se debe de realizar planeación estratégica y actuar conforme a ellas para las operaciones que se realizan diariamente cumpliendo así sus metas y objetivos.

La planeación estratégica, es un ciclo de revisión continua y constante, ya que se anticipa a situaciones que pueden llegar a afectar a la empresa, pues siempre está expuesta a ser atacada, las estrategias permiten atacar los conflictos y hacer débil el impacto de los ataques de la competencia.

*“Al hacer lo correcto, correctamente estaremos en la senda de la efectividad y la productividad”*