

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
DESCRIPCIÓN DEL SECTOR DE LA SALUD PRIVADA EN SANTA CRUZ DE LA SIERRA	2
BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LA CLÍNICA HAMACAS	6
MARCO LEGAL	8
1.1. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO Y DE MERCADOTECNIA	10
1.1.1 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	10
1.1.1.1. Validación de la misión, visión y objetivos.....	10
1.1.1.2. Principios y valores de la organización.....	15
1.1.1.3. Análisis de la estrategia genérica de la Clínica Hamacas.....	16
1.1.1.4. Análisis externo.....	19
1.1.1.4.1. Macroentorno y microentorno.....	19
1.1.1.4.2. Análisis del macroentorno mediante la técnica PEST.....	19
1.1.1.5. Análisis de la industria de clínicas privadas.....	34
1.1.1.6. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE).....	40
1.1.1.7. Análisis interno.....	42
1.1.1.8. Análisis del Perfil de Capacidades Internas (PCI).....	42
1.1.1.8.1. Capacidad directiva.....	42
1.1.1.8.2. Capacidad tecnológica.....	44
1.1.1.8.3. Capacidad de talento humano.....	45
1.1.1.8.4. Capacidad competitiva.....	46
1.1.1.8.5. Capacidad financiera.....	48
1.1.1.9. Análisis de la cadena de valor.....	49

1.1.1.10. Matriz de evaluación de los factores internos	57
1.1.2. DIAGNÓSTICO DE MERCADOTECNIA	59
1.1.2.1. Identificación de factores críticos de éxito	59
1.1.2.2. Estrategia de la mezcla comercial	59
1.1.2.3. Oferta de productos / servicios	71
1.1.2.4. Análisis de las ventas	72
1.1.2.5. Sondeo preliminar del mercado	77
1.1.3. Conclusiones del área estratégica y de mercadotecnia	82
1.2. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL – ADMINISTRATIVO	83
1.2.1. Evaluación de la estructura organizacional	83
1.2.2. Inventario de recursos humanos	86
1.2.3. Satisfacción laboral	88
1.2.3. Reglamento interno	90
1.2.4. Manual de organización y funciones	90
1.2.5. Análisis del estilo de liderazgo	91
1.2.6. Principales aspectos administrativos	92
1.2.7. Procedimientos	95
1.2.8. Conclusiones del área organizacional – administrativa	96
1.3. DIAGNÓSTICO OPERATIVO - FINANCIERO	96
1.3.1. Evaluación de los principales procesos de la organización	96
1.3.2. Evaluación financiera	97
1.3.2.1. Indicadores financieros	97
1.3.2.2. Análisis horizontal	104
1.3.2.3. Análisis vertical	107

1.3.2.4.	Punto de equilibrio.....	113
1.3.2.5.	Estructura de costos.....	115
1.3.3.	Conclusiones del área Operativa – Financiera	116
CAPÍTULO II.....		117
2. PROPUESTA INTEGRAL PARA LA CLÍNICA HAMACAS		117
2.1.	Introducción.....	117
2.2.	Matriz FODA	117
2.3.	Matriz causa, efecto, acción y fin	119
2.4. Propuesta área estratégica y de mercadotecnia		121
2.4.1.	Misión, visión y objetivos	122
2.4.1.1.	Propuesta de misión	122
2.4.1.2.	Propuesta de visión	123
2.4.1.3.	Objetivos propuestos	124
	Los objetivos propuestos estan en base a las metas que se quiere alcanzar.	124
2.4.2.	Plan de Marketing	125
2.5. Propuesta para el área organizacional – administrativa		135
2.5.1.	Rediseño de la estructura organizacional.....	135
2.5.2.	Elaboración de flujogramas administrativos	137
2.6. Propuesta para el área operativa financiera		137
2.6.1.	Modelo Service Profit Chain	137
2.6.2.	Plan de inversión de edificio propio	141
BIBLIOGRAFÍA		150
WEBGRAFIA		152