

Arely Vallejo Hernández¹ Silvia Cruz Prieto² Verónica Flores Sanchez³ Patricia Lissett Bellato Gil⁴

Introducción

La historia de la mayoría de las microempresas familiares en México dan inicio por diversas razones como lo pueden ser: necesidades económicas, un sueño, o por independencia económica, pero todas con la fé de que el negocio que se crea será rentable, sin embargo no siempre es así, las deficiencias administrativas, así como la falta de visión, podrían ser factores que podrían llevar al cierre

La administración estratégica es una herramienta que no garantiza el éxito de un negocio, pero puede minimizar el riesgo de cierre ya que con ella se generan estrategias que permiten a las empresas a través del análisis de entorno identificar las oportunidades y amenazas para poder enfrentarlas y/o provecharlas según convenga.

Estado del conocimiento

Rodríguez y Peiró en 2012 exponen en su artículo *La planificación estratégica en las organizaciones sanitarias*, que “la planificación estratégica (PE) es una herramienta con plena vigencia y utilidad en la dirección de todo tipo de organizaciones, incluidas las organizaciones sanitarias (OS)” (p. 749). En la actualidad las OS tienen clientes mucho más informados lo que los hace buscar alternativas antes de tomar una decisión en relación con la selección de la OS a cual asistir, así mismo la oferta del mercado es competitiva ya que cada vez se tienen profesionales de la salud mucho más preparados, esto hace que el entorno se torne muy dinámico haciendo que la PE, ayude a participar en esta dinámica de manera competitiva.

Torres (2014), hace la observación de la diversidad de modelos de administración estratégica existentes, y esto se debe a que cada autor genera su propio modelo. Sin embargo de manera general la mayoría coincide en el desarrollo de tres etapas, la cuales son: “I. Etapa de planeación, II. Etapa de la ejecución o implantación y III. Etapa de control y evaluación” (Torres, 2014, p.11). Como se mencionó anteriormente cada autor genera su propio modelo, lo que significa que pueden variar los nombres, o el contenido de cada etapa, sin embargo, todos están encaminados a la creación de la filosofía y direccionamiento de las organización.

Metodología

El diseño de la investigación y metodología se definió con un enfoque mixto, de manera secuencial, no experimental debido a que no hubo manipulación de variables; así mismo no se estableció hipótesis por lo cual se definieron indicadores para la parte cuantitativa y categorías de análisis para la parte cualitativa, dando finalmente respuesta a la pregunta de investigación planteada; ¿Cuáles son los elementos pertinentes para diseñar un plan estratégico que permita la consolidación del Laboratorio de análisis clínicos? Una vez identificado los elementos, se generó la propuesta del plan estratégico desarrollado con el modelo SIGMIL (Sistema Integral de Gestión y Medición (SIGMIL)). Imagen 1

SIGMIL es un sistema simple, sencillo y funcional para la realización de planes integrales de desarrollo para las empresas de todo tipo, pero sobre todo para las PYMES que por razones económicas no pueden pagar un coach o consultor externo. (Aguirre, 2014)

Resultados

Se realizó una entrevista a profundidad semiestructurada a la directora del laboratorio. El contenido de las preguntas estuvo relacionado con elementos clave del plan como son la visión, valores, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, mismas que son parte de las categorías de análisis para la fase cualitativa.

Para la fase cuantitativa se realizó una encuesta de salida a 103 clientes, en un lapso de 3 semanas. Dentro de los resultados obtenidos se pudo observar que los clientes en su mayor proporción son mujeres, siendo esto una oportunidad identificada en el mercado, que se tienen como fortaleza el servicio que se ofrece y los precios competitivos, así mismo se pudo identificar que se tienen clientes frecuentes y que están dispuestos a volver a utilizar el servicio, de igual manera la competencia cada vez es mayor y que aunque los clientes regresen buscan opciones esto representa una amenaza ya que indica que pueden cambiar en cualquier momento su decisión, al mismo tiempo los clientes observan las instalaciones como una debilidad ya que las condiciones de espacio en este momento no son las ideales. Otro resultado significativo fue la identificación de una oportunidad en la remisión por los médicos ya que juegan un papel importante debido a su influencia de decisión en los clientes.

Hoy en día los medios de comunicación digital como, las redes sociales (Facebook) y los servicios de mensajería (Whatsapp) son medio de difusión masivo, representando una oportunidad para hacer llegar promociones y estar presentes en la vida de los clientes.

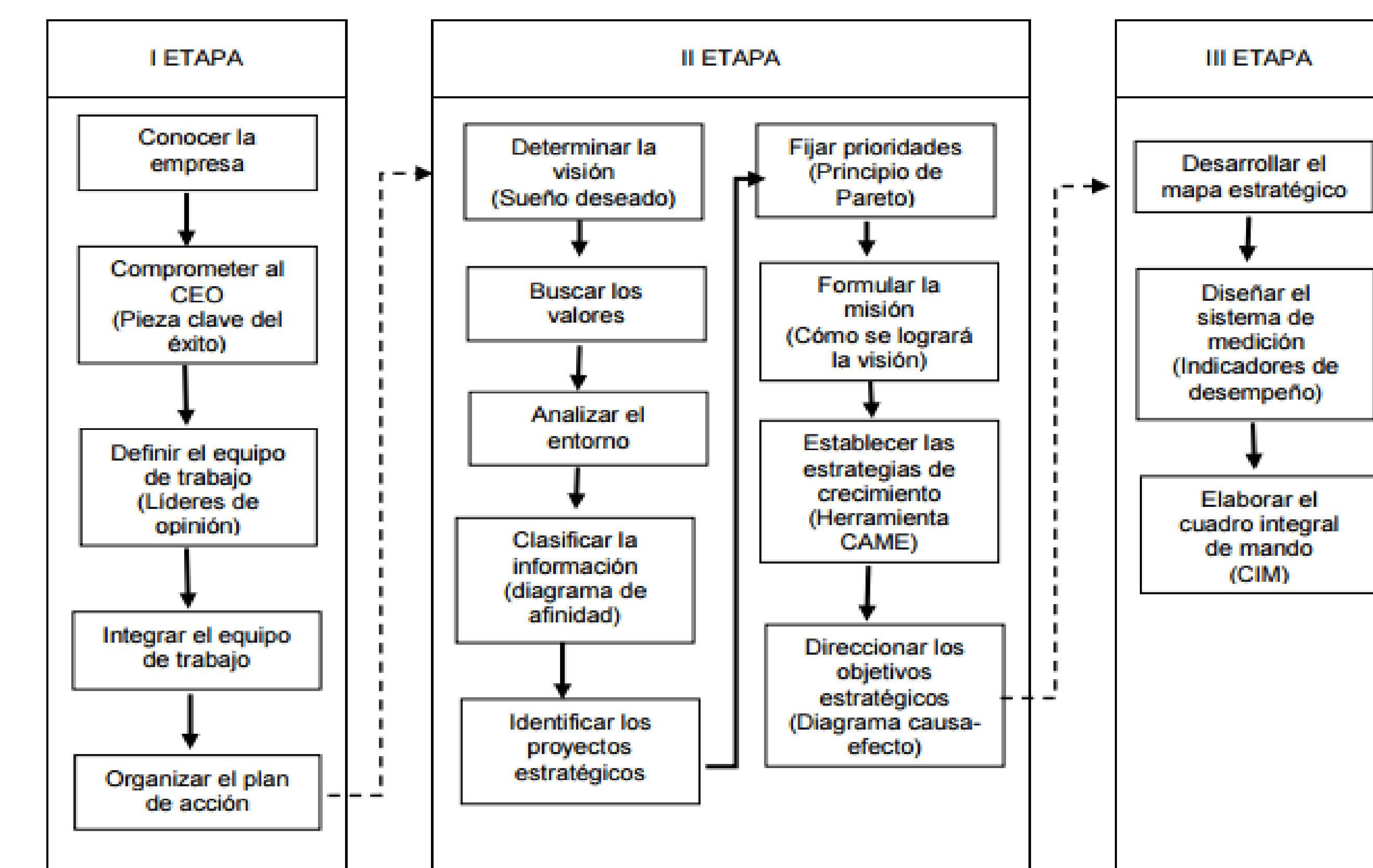


Imagen 1: Etapas del modelo SIGMIL

Fuente: <https://prezi.com/2kxhqk3h1ra/sigmilpyme/>

Conclusiones

Con la información obtenida en la entrevista y en las encuestas de salida se obtuvo la información necesaria para poder responder a la pregunta de investigación ¿Cuáles son los elementos pertinentes para diseñar un plan estratégico que permita la consolidación del Laboratorio de análisis clínicos?, y son los siguientes:

- La mejora administrativa, que permitirá tener una planeación y un control de dicho proceso.
- El cuidado y mejora de las instalaciones, para la comodidad y agrado de los pacientes
- El acercamiento con los médicos y el seguimiento a los clientes nuevos y frecuentes
- La documentación al 100% de todos los procesos.
- La capacitación e incentivación del personal

Bibliografía

Aguirre, F. (2014). *SIGMIL PYME*. Consulta realizada el 15 de febrero de 2017, disponible en <https://prezi.com/2kxhqk3h1ra/sigmilpyme/>

Rodríguez, F y Peiro, M (2012), La planificación estratégica en las organizaciones sanitarias. *Cardiol*, 65(8), 749-754 Consulta realizada el 8 de febrero de 2017, disponible en http://apps.wiley.com/watermark/ctl_servlet?_f=10&pid=90147732&pid_usuario=0&pcontactid=&pid_revista=25&ty=123&accion=L&origen=cardio&web=www.revespcardiol.org&lan=es&fichero=25v65n08a90147732pdf001.pdf&anuncioPdf=ERROR_publici_pdf

Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. México, D.F: Patria.