018-10-REH-CD

Las enfermeras del Hospital Bautista de Guadalajara*

De acuerdo con el INEGI, Guadalajara y sus municipios conurbados, conforman la cuarta zona metropolitana más densamente poblada del país. En esta cuarta gran mancha urbana existen sólo ocho hospitales de tercer nivel, es decir centros al cuidado de la salud, en los que se brinda atención médico-quirúrgica en todas las especialidades médicas. Siete de los ocho hospitales, son independientes y uno de estos pertenece a Grupo Ángeles. Entre los más antigüos y de mayor reconocimiento de marca, se encuentran el Hospital San Javier, el Hospital del Carmen (Grupo Ángeles) y el Hospital Bautista de Guadalajara (HBG).

En los últimos años, dos nuevas organizaciones se han incorporado al mercado de hospitales de tercer nivel en área metropolitana de Guadalajara (i.e. Real San José y Puerta de Hierro), los cuales se han caracterizado por un gran lujo en sus instalaciones. A pesar de sus flamantes instalaciones, ninguno de los dos cuenta con la certificación del Consejo de Salubridad General. Los nuevos jugadores han tomado su parte del mercado y esto ha repercutido en el índice de ocupación de los otros seis hospitales. El HBG, vio reducido su índice de ocupación del 62% a 50% con la presencia de los dos nuevos hospitales. Ante esta situación la Dirección General del HBG decidió invertir en tres grandes líneas estratégicas: tecnología de punta, certificación de procesos, renovación del edificio y la atención al paciente.

Con orgullo y sin titubeos, el Director General del HBG afirma: *"El hospital, tiene como filosofía invertir en lo que verdaderamente impacta en la atención al paciente: Nuestras habitaciones son cómodas y agradables, pero no ostentosas, preferimos que lo que pagan los pacientes se invierta en tecnología de punta, que en convertir nuestras*

---

*Caso didáctico elaborado por Luis Arciniega Ruíz de Esparza, Profesor del Departamento Académico de Administración del ITAM y por Omar Nicolás, ex alumno del Executive MBA, con el objetivo de ser utilizado como base de discusión en clase y no para ilustrar la forma de manejar una situación administrativa. Derechos reservados conforme a la Ley Copyright © 2010 Instituto Tecnológico Autónomo de México. Prohibida su reproducción parcial o total sin permiso de la Escuela de Negocios del ITAM. Para ordenar copias llamar al 52 (55) 5628-4000 ext. 3400. Versión: Marzo 2010