



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** JULIO CESAR

**APELLIDOS:** VARGAS ÁNGEL

**NOMBRE (S):** ALEJANDRO

**APELLIDOS:** PINZÓN SUAREZ

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** JULIO ALBERTO

**APELLIDOS:** OSPINA MOLINA

**TÍTULO DE LA TESIS:** PLAN ESTRATÉGICO PARA IPS PIEL MEDICAL SPA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

### RESUMEN:

Se analizó mediante un diagnóstico administrativo las áreas funcionales de la empresa por medio de un estudio de mercados relacionado con el comportamiento de los usuarios, participación de mercado y análisis de la competencia y la situación actual de la IPS PIEL MEDICAL SPA en el mercado de la ciudad. Igualmente, se reformuló el direccionamiento estratégico de la empresa mediante la misión, visión y objetivos corporativos, elaborando la estructura organizacional del ente económico e implementando los manuales de funciones de la IPS. Por último, se realizaron las alternativas estratégicas que permitieron el mejoramiento de la empresa y su elaboración del plan de acción con los indicadores de gestión para la IPS.

Palabras clave: estratégico, IPS, Cúcuta, misión, visión.

### CARACTERÍSTICAS:

**PAGINAS:** 139

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

PLAN ESTRATÉGICO PARA IPS PIEL MEDICAL SPA EN LA CIUDAD DE  
CÚCUTA

JULIO CESAR VARGAS ÁNGEL  
ALEJANDRO PINZÓN SUAREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y  
FINANCIERA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012

PLAN ESTRATÉGICO PARA IPS PIEL MEDICAL SPA EN LA CIUDAD DE  
CÚCUTA

JULIO CESAR VARGAS ÁNGEL  
ALEJANDRO PINZÓN SUAREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de  
Tecnología en Administración Comercial Financiera

Director  
JULIO ALBERTO OSPINA MOLINA  
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y  
FINANCIERA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**HORA:** 4:00PM  
**FECHA:** SEPTIEMBRE 21 DEL 2011  
**LUGAR:** CREAD SALA 3  
**JURADOS:** LIGIA NUBIA BECERRA SERRANO  
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES  
LUZ MARINA PEÑA


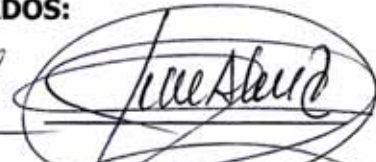
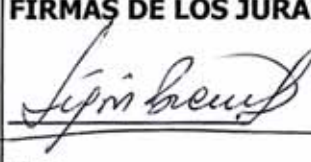
**TITULO DE LA TESIS:** PLAN ESTRATEGICO PARA IPS PIEL MEDICAL SPA EN LA CIUDAD DE CUCUTA.

**DIRECTOR:** JULIO ALBERTO OSPINA MOLINA

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>JULIO CESAR VARGAS ANGEL</u>	<u>1460308</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO, CERO</u>
<u>ALEJANDRO PINZON SUAREZ</u>	<u>1460277</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO, CERO</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**



VoBo.

  
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 JUSTIFICACIÓN	18
1.4 OBJETIVOS	19
2. REFERENTES TEÓRICOS	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO TEÓRICO	22
2.3 MARCO LEGAL	25
3. METODOLOGÍA	26
3.1 NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	28
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	29
3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS	29
4. ESTUDIO DE MERCADO	31
4.1 TABULACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	31
5. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO	38

5.1 DIAGNOSTICO DEL SERVICIO	38
5.2 DIAGNÓSTICO INTERNO	40
5.3 DIAGNOSTICO EXTERNO	46
5.4 MATRIZ DOFA	49
6. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	51
6.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO IPS PIEL MEDICAL SPA	51
6.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	54
7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	67
7.1 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	68
7.2 DETERMINACIÓN DEL MERCADO META	87
7.3 SEGMENTACIÓN DE MERCADOS	88
7.4 ANÁLISIS DEL SERVICIO	93
7.5 LA COMPETENCIA	99
7.6 DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO	100
7.7 PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS	101
8. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL CENTRO DERMATOLÓGICO IPS PIEL MEDICAL SPA	103
8.1 ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO	103
9. DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL CENTRO DERMATOLÓGICO IPS PIEL MEDICAL SPA	119
9.1 PLAN DE ACCIÓN	119
9.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	120
9.3 PRESUPUESTO DEL PLAN DE ACCIÓN	123

9.4 INDICADORES DEL PLAN DE ACCION	125
9.5 INDICES FINANCIEROS	128
10. CONCLUSIONES	130
11. RECOMENDACIONES	132
BIBLIOGRAFÍA	133
ANEXOS	135