

	<b>GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-GS-15
			<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>		<b>FECHA</b>	03/04/2017
			<b>PÁGINA</b>	1 de 171
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS**

NOMBRE(S): CLAUDIA ANDREA \_\_\_\_\_ APELLIDOS: LUNA ROMAN \_\_\_\_\_

NOMBRE(S): JAIME ALBERTO \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_MARTINEZ\_\_\_\_\_

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES \_\_\_\_\_

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA \_\_\_\_\_

**DIRECTOR:**

NOMBRE(S): JOSE ALIRIO \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_TIRADO COLMENARES \_\_\_\_\_

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATEGICO PARA EL CENTRO CLÍNICO Y ESTÉTICO PIEL DERMOSPA EN LA CIUDAD DE CUCUTA**

ESTE PROYECTO SE PRESENTO COMO UNA OPORTUNIDAD PARA DETERMINAR DIFERENTES ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE SERVICIO POSVENTA, CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES ACTUALES Y POTENCIALES, SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y SU PERCEPCIÓN RESPECTO AL CENTRO CLÍNICO, ASÍ COMO LA DETERMINACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS CON EL FIN DE MEJORAR EL POSICIONAMIENTO Y MAYOR PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO. EL OBJETIVO FUE DESARROLLAR UN PLAN ESTRATÉGICO QUE PERMITA A LOS SOCIOS DE LA EMPRESA, CONTAR CON ESTRATEGIAS CLARAS, LO CUAL FACILITE EL CRECIMIENTO, CONSOLIDACIÓN, LA GENERACIÓN DE EMPLEO, ASÍ COMO EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS QUE PARTICIPAN EN SU REALIZACIÓN, OPTIMIZANDO ADEMÁS LOS RECURSOS Y MEJORANDO SU RENTABILIDAD

**PALABRAS CLAVES:** PIEL - SALUD - BIENESTAR

**CARACTERISTICAS:**

**PÁGINAS:** 171 **PLANOS:** 0 **ILUSTRACIONES:** 0 **CD ROOM:** 1

PLAN ESTRATEGICO PARA EL CENTRO CLÍNICO Y ESTÉTICO PIEL  
DERMOSPA EN LA CIUDAD DE CUCUTA

CLAUDIA ANDREA LUNA ROMAN  
JAIME ALBERTO MARTÍNEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA  
DIVISION A DISTANCIA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2019

PLAN ESTRATEGICO PARA EL CENTRO CLÍNICO Y ESTÉTICO PIEL DERMOSPA  
EN LA CIUDAD DE CUCUTA

CLAUDIA ANDREA LUNA ROMAN  
JAIME ALBERTO MARTÍNEZ

Trabajo de Grado presentado para optar por el título de  
Tecnología Comercial y Financiera

JOSE ALIRIO TIRADO  
Administrador de Empresas  
Director

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA  
DIVISION A DISTANCIA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2019



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

**HORA:** 10:00 AM  
**FECHA:** 19 DE MARZO DEL 2019  
**LUGAR:** OFICINA PLAN DE ESTUDIO  
**JURADOS:** PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER  
MISAEAL CASTRO CETINA  
MARIA ASCENCION ACEVEDO

**TITULO DE LA TESIS:** PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CENTRO CLÍNICO Y ESTÉTICO  
PIEL DERMOSPA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA.

**DIRECTOR:** JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>CLAUDIA ANDREA LUNA ROMAN</u>	<u>1462227</u> ✓	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>
<u>JAIME ALBERTO MARTINEZ</u>	<u>1462225</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>

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

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

VoBo.

**COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR**

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	14
1. EL PROBLEMA.	16
1.1. TITULO	16
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	16
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA.	19
1.4. JUSTIFICACION.	19
1.5. OBJETIVOS.	21
1.5.1. Objetivo General.	21
1.5.2. Objetivos Específicos.	21
1.6. LIMITACIONES	21
2. MARCO DE REFERENCIA.	23
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.	23
2.2 ANTECEDENTES EMPÍRICOS.	24
2.3. ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS.	24
2.4. MARCO TEORICO.	26
2.5. MARCO CONCEPTUAL	29
2.6. MARCO LEGAL	31
3. DISEÑO METODOLOGICO	33
3.1. NATURALEZA DE LA INVESTIGACION.	33
3.2. POBLACION Y MUESTRA.	34
3.3. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	36
3.4. TECNICAS DE ANALISIS	37

4.	ESTUDIO DE MERCADO	38
4.1.	TABULACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	38
5.	DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO	49
5.1.	DIAGNOSTICO DEL SERVICIO	50
5.2.	CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICO DE LAS ÁREAS DE LA EMPRESA	55
5.3.	DIAGNÓSTICO INTERNO	58
5.3.1.	Capacidad Administrativa.	59
5.3.2.	Capacidad Tecnológica.	60
5.3.4.	Capacidad Competitiva.	62
5.3.5.	Capacidad Financiera.	63
5.4.	DIAGNOSTICO EXTERNO	65
5.4.1.	Factores Económicos.	66
5.5.	MATRIZ DOFA	75
6.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	77
6.1.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	78
6.2.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	83
6.2.1.	Portafolio de servicios.	84
6.3.	DETERMINACIÓN DEL MERCADO META	92
6.4.	SEGMENTACIÓN DE MERCADOS	94
6.5.	ANÁLISIS DEL SERVICIO	100
2.11	Slogan: <i>“Somos un equipo de profesionales pioneros en el cuidado de la belleza y salud de tu piel”</i>	102
6.6.	LA COMPETENCIA	108
6.7.	DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO.	110

6.8. PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS	111
7. PLAN ESTRATEGICO PARA EL CENTRO CLÍNICO Y ESTÉTICO	113
7.1. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS	113
7.2. ESTRATEGIA DE PENETRACIÓN DE MERCADOS POR ATRACCIÓN	116
7.3. ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DEL PERSONAL.	120
7.4. ESTRATEGIA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL	122
7.5. ESTRATEGIA DE RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN	123
7.6. ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO.	128
7.7. ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN.	130
7.8. ESTRATEGIA DE PRECIO.	135
7.9. ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN	137
7.10. ESTRATEGIAS FINANCIERAS.	139
7.11. DIFUNDIR LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS PROPUESTOS.	140
8. DISEÑO DEL PLAN DE ACCION PARA CENTRO CLÍNICO Y ESTÉTICO.	140
8.1. PLAN DE ACCION	140
8.2. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCION	142
8.3. PRESUPUESTO DEL PLAN DE ACCION	148
8.4. INDICADORES DEL PLAN DE ACCION	151
9.5. INDICES FINANCIEROS.	156
CONCLUSIONES	158
RECOMENDACIONES	161
REFERENCIA BIBLIOGRAFIA	163
ANEXOS	166