



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** JOSE VICENTE **APELLIDOS:** ORTEGA FLOREZ

**NOMBRE (S):** SANDRA MILENA **APELLIDOS:** CLAVIJO SANGUINO

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** MYRIAM INES **APELLIDOS:** GUERRERO FERRER

**TITULO DE LA TESIS:** PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA IPS CLINICAL HOUSE S.A.S. EN LA CIUDAD DE CUCUTA, NORTE DE SANTANDER

**RESUMEN:**

En el presente estudio se utilizó una investigación descriptiva para analizar las características que identifican las áreas funcionales de la empresa, como también la interrelación existente entre ellas, acudiendo a técnicas específicas en la recolección de la información como son la observación directa de la prestación del servicio y la satisfacción del cliente. Se realizó un análisis mediante una encuesta para el diagnóstico estratégico de las áreas funcionales de IPS CLINICAL HOUSE S.A.S. Igualmente, se realizó una matriz DOFA para determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que presenta la Entidad. Por último, se formularon las estrategias que permiten la proyección comercial y financiera de la IPS y se elaboró un plan de acción con sus indicadores de gestión.

Palabras clave: diagnóstico administrativo, estrategias, situación financiera, planeación estratégica.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 143 **PLANOS:**      **ILUSTRACIONES:**      **CD-ROM:** 1

PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA IPS CLINICAL HOUSE S.A.S. EN LA  
CIUDAD DE CUCUTA, NORTE DE SANTANDER

JOSE VICENTE ORTEGA FLOREZ  
SANDRA MILENA CLAVIJO SANGUINO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA IPS CLINICAL HOUSE S.A.S. EN LA  
CIUDAD DE CUCUTA, NORTE DE SANTANDER

JOSE VICENTE ORTEGA FLOREZ

SANDRA MILENA CLAVIJO SANGUINO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de:

Administración Financiera

Directora:

MYRIAM INES GUERRERO FERRER

Enfermera Jefe

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



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

**HORA:** 08:00 P.M.  
**FECHA:** SEPTIEMBRE 28 DE 2015  
**LUGAR:** CREAD 3 PISO SALA 1  
**JURADOS:** DOLLY SMITH DIAZ GARCIA.  
PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER  
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

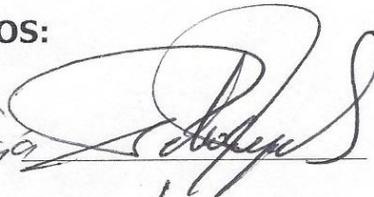
**TITULO DE LA TESIS:** PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA IPS CLINICAL HOUSE  
S.A.S EN LA CIUDAD DE CUCUTA, NORTE DE SANTANDER

**DIRECTOR:** MYRIAM INES GUERRERO FERRER

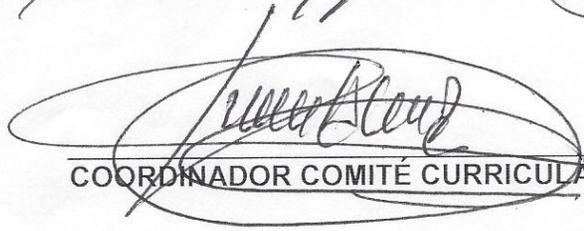
<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>JOSE VICENTE ORTEGA FLOREZ</u>	<u>1490561</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>
<u>SANDRA MILENA CLAVIJO SANGUINO</u>	<u>1490563</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** ADMINISTRACION FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**


VoBo.

  
**COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR**

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	14
1. Problema	16
1.1 Título del Proyecto	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Delimitación del Problema	17
1.4 Definición del Problema	17
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6 Justificación	19
1.7 Limitaciones	20
1.8 Alcances	21
2. Marco de Referencia	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes históricos	22
2.1.2 Antecedentes bibliográficos	23
2.2 Marco Teórico	24
2.3 Marco Conceptual	27
2.4 Marco Legal	31
2.5 Marco Geográfico	40
2.6 Marco Económico	41
3. Metodología	42

3.1 Tipo de Investigación	42
3.2 Población y Muestra	42
3.2.1 Población.	42
3.2.2 Muestra	43
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	46
3.4 Fuentes de Información	46
3.4.1 Fuentes primarias	46
3.4.2 Fuentes secundarias internas	46
3.4.3 Fuentes secundarias externas	46
3.5 Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos	47
4. Estudio de Mercado	48
4.1 Tabulación, Interpretación y Análisis de la Información	48
5. Diagnostico Estratégico	56
5.1 Diagnostico del Servicio	56
5.2 Diagnóstico Interno	57
5.2.1 Descripción de las áreas funcionales de la empresa	58
5.3 Diagnostico Externo	63
5.3.1 Descripción de los factores del ambiente externo	64
5.4 Matriz Dofa	67
6. Direccionamiento Estratégico IPS Clinical House S.A.S	70
6.1 Principios Corporativos	70
6.2 Estructura Organizacional	74
6.2.1 Organigrama	74
6.3 Logotipo	76

7. Análisis de la Situación Actual	79
7.1 Portafolio de Servicios	80
7.1.1 Descripción	80
7.2 Determinación del Mercado Meta	83
7.2.1 Mercado meta	83
7.2.2 Mercado potencial	83
7.3 Segmentación de Mercados	84
7.3.1 Proceso de segmentación de mercados	84
7.3.2 Características de un segmento de mercado	85
7.3.3 Variables de segmentación de consumidores	86
7.4 Análisis del Servicio	89
7.4.1 Talento Humano	90
7.4.2 Clientes	90
7.4.3 Sistemas	94
7.4.4 Gente	96
7.5 La Competencia	97
7.5.1 Precios del mercado	97
7.5.2 Calidad de los Servicios	98
7.6 Distribución del Servicio	98
7.7 Promoción de los Servicios	100
8. Formulación de Estrategias para la IPS Clinical House S.A.S	101
8.1 Estrategias de Desarrollo del Personal	103
8.2 Estrategias de Motivación	104
8.3 Estrategia de Capacitación y Entrenamiento del Personal	106

8.4 Difundir los Principios Corporativos Propuestos	109
8.5 Estrategia de Posicionamiento	109
8.6 Mejorar la Infraestructura	112
8.7 Estrategia de Promoción	113
8.8 Estrategia de Precio	118
8.9 Estrategia de Mejoramiento en Tecnología	118
8.10 Medir el Grado de Satisfacción del Cliente	119
8.11 Estrategias de Servicio Al cliente	120
9. Diseño del Plan de Acción para la IPS Clinical House S.A.S	121
9.1 Plan de Acción	121
9.2 Implementación del Plan de Acción	122
9.3 Presupuesto del Plan de Acción	125
9.4 Indicadores del Plan de Acción	127
9.4.1 Definición del indicador	127
9.4.2. Metodología para la construcción de indicadores	127
9.4.3 Análisis e interpretación de los indicadores	128
9.4.4 Indicadores de gestión empresarial	129
9.5 Índices Financieros	131
10. Conclusiones	132
11. Recomendaciones	134
Referencias Bibliográficas	136
Anexos	137