



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



### RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE (S): NELSON ENRIQUE APELLIDO (S): REY QUITIAN

NOMBRE (S): DIANA CONSTANZA APELLIDO (S): STAPPER CORREA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: CONTADURÍA PÚBLICA

DIRECTOR:

NOMBRE (S) : JHON JAIRO APELLIDO (S) : CONTRERAS CASTRO

TÍTULO DE LA TESIS: PUESTA EN MARCHA DE LA IPS CENTRO  
ODONTOLOGICO LA BELENCITA EN EL MUNICIPIO DE SALAZAR DE  
LAS PALMAS.

#### RESUMEN

La planificación estratégica permite a las empresas el cumplimiento de los objetivos y las metas trazadas, coadyuvando en la toma de decisiones y facilitando el desarrollo de planes para cada una de sus áreas funcionales.

En el presente trabajo se identifican los principales aspectos de satisfacción y expectativas percibidos por los clientes de la IPS la Belencia, a través de un diagnóstico de los ambientes interno y externo, con el fin de determinar su posición estratégica y análisis DOFA, lo cual permitió diseñar el direccionamiento estratégico de la Entidad, de acuerdo a los propósitos de la gerencia y las exigencias del mercado.

Finalmente se presentará un plan estratégico para el posicionamiento de la empresa en el mercado del municipio de Salazar de las Palmas, fortalecimiento la prestación del servicio y contribuyendo al desarrollo de la región.

**PALABRAS CLAVE:** planificación estratégica, salud oral, expectativas del cliente.

#### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS 147 PLANOS        ILUSTRACIONES        CD-ROM 1

PUESTA EN MARCHA DE LA IPS CENTRO ODONTOLOGICO LA  
BELENCITA EN EL MUNICIPIO DE SALAZAR DE LAS PALMAS

NELSON ENRIQUE REY QUITIAN  
DIANA CONSTANZA STAPPER CORREA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURIA PÚBLICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2014

PUESTA EN MARCHA DE LA IPS CENTRO ODONTOLOGICO LA  
BELENCITA EN EL MUNICIPIO DE SALAZAR DE LAS PALMAS

NELSON ENRIQUE REY QUITIAN  
DIANA CONSTANZA STAPPER CORREA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Contador Público

Director:  
JHON JAIRO CONTRERAS CASTRO  
Contador Público

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURIA PÚBLICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2014



FECHA: CUCUTA, 17 de Octubre de 2014

LUGAR: "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

PLAN DE ESTUDIOS: "CONTADURIA PUBLICA"

TITULO DEL TRABAJO: "PUESTA EN MARCHA DE LA IPS CENTRO ODONTOLOGICO LA BELENCITA EN EL MUNICIPIO DE SALAZAR DE LAS PALMAS"

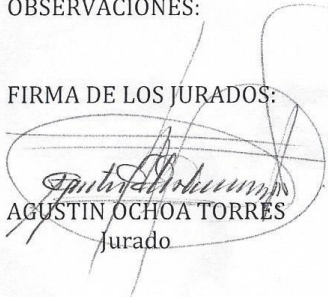
JURADOS:	ENTIDAD
JHON JAIRO CONTRERAS CASTRO	U.F.P.S
AGUSTIN OCHOA TORRES	U.F.P.S
MARVIN VLADIMIR DAVILA	U.F.P.S

DIRECTOR (A): JHON JAIRO CONTRERAS CASTRO

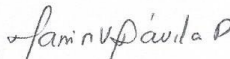
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION	LETRAS	A	M	L
NELSON ENRIQUE REY QUITIAN	231744	4.0	Cuatro cero	X		
DIANA CONSTANZA STAPPER CORREA	1221063	4.0	Cuatro cero	X		

OBSERVACIONES:

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
 AGUSTIN OCHOA TORRES  
 Jurado

  
 JHON JAIRO CONTRERAS CASTRO  
 Jurado

  
 MARVIN VLADIMIR DAVILA PEREZ  
 Jurado

Vo.Bo. COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS

Claudia O





## **Dedicatoria**

Lograr mi objetivo personal como lo es ser profesional, es iniciar una nueva etapa en mi vida. El esfuerzo y la constancia fueron muy importantes ya que a pesar de tantas dificultades hubiese sido imposible finalizar hoy este gran logro.

A Dios todo poderoso por iluminarme y guiarme durante este largo caminar, por fortalecer mi corazón, y darme la fuerza necesaria para lograr uno de mis grandes propósitos.

A mis padres; Víctor Manuel Rey Vela y Alicia Contreras Sandoval, quienes inculcaron grandes valores en mí formando un hombre de bien. Han sido mi ejemplo y mi motor principal para luchar por mi sueño que es verme convertido hoy en profesional.

A mis hermanos; Carlos Rey Quitian, Javier Rey Contreras, Omar Rey Contreras y Víctor Rey Contreras, quienes me apoyaron en mis momentos más difíciles, sus palabras de aliento me motivaron para salir adelante.

A mi familia; Abuelos, Tíos, Primos, quienes siempre estuvieron atentos para ayudarme y servirme sin condición alguna, en especial a la familia Contreras Sandoval y Suarez Amado. A mi tío Francisco Rey. Mi tío José Contreras (Q.E.P.D.), por ese empuje y entusiasmo que me dio para retomar mi vida profesional, A mi tía Yaneth Contreras, quien me dio la mano para poder culminar mi meta.

A Pablo Ernesto Restrepo Ortega; por todo su apoyo incondicional durante este año de lucha por obtener mi título Profesional y ayudar a encontrarme conmigo mismo.

A todas aquellas personas quienes fueron vitales en mi formación, y compartieron su vida durante el transcurso de estos últimos años, mí más sinceros agradecimientos por su comprensión, estímulo y aporte ya que todos ustedes son parte importante en este proceso.

A mis colegas y amigos de clase por compartir sus conocimientos y experiencias, muy agradecido por todo lo vivido. En especial Adriana Bautista y Diana Sttaper. Por brindarme su respeto y amistad durante todo el proceso de nuestro trabajo superando los obstáculos para obtener el objetivo común.

Frente las adversidades, no te rindas !... Supérate y esfuérzate por ser tú mismo, adelante te esperan tus mejores días.

Nelson Enrique Rey Quitian.

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres Jorge Stapper y Rosalba Correa por su apoyo, amor, comprensión y ayuda incondicional y por ayudarme con los recursos necesarios para poder lograr este sueño.

A mi hermana Sandra Stapper Correa por estar siempre presente acompañándome para poderme realizar.

A mi novio Carlos Fuentes, por brindarme amor, apoyo y estar en todo mi proceso de formación.

A mi ahijada y prima Valentina Zapata Correa quien ha sido y es mi motivación, inspiración y felicidad.

A toda mi familia y en especial a mi nonita Celina quien desde el cielo sé que se siente muy orgullosa de este gran logro.

A mis profesores y compañeros de clase gracias por el conocimiento recibido y por todo lo vivido, a Adriana Bautista quien ayudo para que este trabajo se realizara.

"Todo sacrificio tiene su resultado, aquí les presento el mío"

Diana Constanza Stapper Correa

## **Agradecimientos**

A la decana de la Facultad, Doctora María Esmeralda Contreras, por su acompañamiento y entrega en la realización de este proyecto de vital importancia para nuestra vida.

A el director de tesis; Jhon Jairo Contreras Castro, por su orientación acertada e incondicional, por el apoyo y entusiasmo en la realización de esta tesis.

A los docentes evaluadores; Agustín Ochoa Torres y Marvin Vladimir Dávila, quienes se han preocupado para que la formación recibida durante la carrera este acorde con las exigencias que la educación colombiana requiere de los Contadores Públicos. Por sus aportes y asesorías recibidas para la elaboración de esta tesis y la contribución que aportaron para que esta tesis llegue hoy a su culminación.

A la Universidad Francisco de Paula Santander facultad de ciencias empresariales, a los docentes quienes hicieron parte de mi formación profesional, en especial a los docentes; Yair Casadiego, Nubia Berdugo, Benjamín Torrado, quienes con su profesionalismo y ética siempre me demostraron que serviría para ser útil a la sociedad y no dudaron de mis capacidades.



## Contenido

	pág.
Introducción	18
1. EL problema	19
1.1 Título	19
1.2 Planteamiento del problema	19
1.3 Objetivos	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Justificación	22
1.5 Alcances	23
1.6 Limitaciones	23
2. Marco referencial	24
2.1 Antecedentes de la investigación	24
2.2 Marco teórico	27
2.2.1 Planeación estratégica	27
2.2.2 Direccionamiento estratégico	30
2.2.2.1 Los principios corporativos	30
2.2.2.2 La visión	30
2.2.2.3 La misión	31
2.2.3 Teoría Administrativa	32
2.2.4. Teoría de Control	35
2.2.4.1 Importancia del Control	35
2.2.4.2 Tipos de control	36
2.3 Marco Legal	37
2.3.1 Constitución Política de Colombia de 1991.	37
2.3.2 Código de comercio	37
2.3.3 Supersalud	37

2.3.4 Normas Internacionales de Contabilidad	38
2.3.5 Nuevo plan general de contabilidad	38
2.4 Marco conceptual	39
3. Marco metodológico	42
3.1 Tipo de investigación	42
3.2 Diseño investigativo o tipo de estudio	42
3.3 Población	42
3.4 Muestra	42
3.5 Diseño de instrumentos	43
3.6 Estudio piloto	43
3.7 Técnicas de recolección de datos	43
3.7.1 Fuentes primarias	43
3.7.2 Fuentes secundarias	43
3.8 Técnicas de análisis y procesamiento de datos	44
4. Diagnóstico estratégico de la empresa	45
4.1 Presentación de la empresa	45
4.2 Expectativas esperadas por los clientes potenciales	45
4.3 Análisis del ambiente interno.	59
4.3.1 Perspectiva del cliente.	60
4.3.1.1 El producto.	61
4.3.1.2 Posicionamiento de los productos.	67
4.3.1.3 Proveedores.	67
4.3.1.4 La competencia.	68
4.3.1.5 Precios y calidad del mercado.	68
4.3.1.6 Distribución del producto.	70
4.3.1.7 Promoción.	71
4.3.2 Perspectiva financiera.	71
4.3.3 Perspectiva interna.	72

5. Direccionamiento estratégico para la empresa	87
5.1 Misión corporativa	87
5.1.1 Elaboración de la misión	87
5.1.2 Actividad económica.	88
5.1.3 Propósito de los productos y servicios	88
5.1.4 Información para la misión. Nuestros clientes	88
5.2 Visión Corporativa	89
5.2.1 Elaboración de la visión	89
5.2.2 Productos y servicios	90
5.2.3 Tecnología.	90
5.2.4 Responsabilidad social	90
5.2.5 Compromisos y objetivos	90
5.2.6 Visión propuesta	91
5.3 Objetivos Corporativos	91
5.3.1 Liderazgo	92
5.3.2 Calidad de servicio	92
5.3.3 Competencias del personal	92
5.3.4 Eficacia de procesos	92
5.4 Principios y valores corporativos	92
5.4.1 Servicio al cliente	92
5.4.2 Trabajo en equipo	93
5.4.3 Integridad	93
5.4.4 Respeto	93
5.4.5 Responsabilidad	93
5.4.6 Calidad de servicio	93
5.5 Sistema Contable	93
6. Puesta en marcha de la I.P.S. Centro Odontológico la Belencita S.A.S.	95
6.1 Proyectos estratégicos	95
6.2 Estrategia de consolidación financiera e inversiones	98

6.2.1 Acceder a créditos para financiar compra de software.	98
6.2.2 Adquirir software para la administración de clientes y control de cartera	98
6.2.3 Mejorar la liquidez haciendo seguimiento a la continuidad de los tratamientos y pago de clientes.	99
6.2.4 Realizar la planificación financiera y del flujo de efectivo.	99
6.3 Estrategia de posicionamiento en el mercado	99
6.3.1 Fortalecer y ampliar las alianzas estratégicas con otras entidades para aumentar flujo de pacientes.	99
6.3.2 Desarrollar un plan de marketing para aumentar el posicionamiento y la recompra de servicios de salud y estética oral.	99
6.3.3 Revista.	100
6.3.4 Comunicación directa.	100
6.3.5 Ofertas y descuentos en tratamientos	100
6.3.6 Materiales P.O.P.	100
6.3.7 Página Web.	101
6.3.8 Evaluar constantemente la acción de la competencia referente a servicios y precios.	101
6.3.9 Fortalecer la fidelización y la cultura de servicio al cliente.	101
6.4 Estrategia de desarrollo de competencias del personal	102
6.4.1 Diseñar planes de evaluación de desempeño y programas de formación a empleados.	102
6.4.2 Definir el perfil de funciones de los cargos	102
6.4.3 Evaluar periódicamente la competencia del personal.	102
6.4.4 Capacitar al personal con base en resultados de evaluación	102
6.5 Estrategia de revisión de procesos y satisfacción del cliente	103
6.5.1 Diseñar un manual de procedimientos para las actividades operativas, contables y administrativas.	103
6.5.2 Establecer puntos de control de procesos y tratamientos.	103
6.5.3 Medir resultados de procesos y tratamientos por medio de indicadores	103
6.5.4 Realizar la revisión periódica de la satisfacción del cliente	104
6.6 Plan de acción	104
6.7 Presupuesto estratégico	109

6.8 Mejoramiento del análisis financiero	111
6.9 Indicadores financieros	115
7. Conclusiones	118
8. Recomendaciones	120
Referencias	121
Anexos	124