

Institución Universitaria Colegios de Colombia  
UNICOC

Evaluación Capacidad Financiera IPS Happy Dent

Edisson Javier Roa Cruz  
Natalia Ramírez Tirado



Gerencia en servicios de salud  
Bogotá D.C  
2024

# Contenido

Introducción .....	3
<b>Objetivos</b> .....	3
<b>1 Descripción de la Empresa</b> .....	4
<b>1.1 Productos y Servicios</b> .....	4
<b>1.2 Estrategia de Mercado</b> .....	5
<b>1.3 Estructura Organizacional</b> .....	6
<b>1.4 Desempeño Financiero</b> .....	7
<b>1.5 Desafíos y Oportunidades</b> .....	13
<b>Conclusiones</b> .....	14
<b>Recomendaciones</b> .....	15
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	16

# Introducción

En el ámbito de la salud, la calidad de los servicios prestados por las instituciones de salud es un factor determinante para el bienestar de la población. La odontología, en particular, juega un papel crucial en la salud pública, ya que una adecuada atención bucal puede prevenir múltiples enfermedades y contribuir a la calidad de vida de los individuos. En este contexto, Happy Dent se ha posicionado como una clínica odontológica de referencia en Villavicencio, Colombia, gracias a su enfoque en la calidad del servicio, la innovación tecnológica y su compromiso con la satisfacción del paciente.

Desde su fundación en 2016, Happy Dent ha implementado un modelo de gestión que prioriza la excelencia en la atención y la mejora continua de sus procesos, lo cual es esencial para cumplir con los estándares establecidos por el Sistema de Garantía de Calidad para prestadores de servicios de salud en Colombia. Este sistema busca garantizar que las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) ofrezcan atención de calidad, asegurando que cuenten con la suficiencia económica y patrimonial necesaria para operar de manera efectiva (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019).

El presente informe tiene como objetivo analizar la situación financiera de Happy Dent, evaluando su suficiencia económica y patrimonial, así como su capacidad para cumplir con los estándares de calidad establecidos por el Sistema de Garantía de Calidad. Para ello, se utilizarán diversos indicadores financieros que permitirán obtener una visión integral de su desempeño y proponer recomendaciones que fortalezcan su posición en el mercado.

## Objetivos

### **Objetivo General:**

- Evaluar la situación financiera de Happy Dent, analizando su suficiencia económica y patrimonial, para determinar su capacidad de cumplir con los estándares de calidad establecidos por el Sistema de Garantía de Calidad para prestadores de servicios de salud en Colombia.

## Objetivos Específicos:

1. Calcular y analizar los principales indicadores financieros de Happy Dent, incluyendo liquidez, endeudamiento y rentabilidad, para evaluar su desempeño económico.
2. Identificar las oportunidades de mejora en la gestión financiera de la clínica que puedan contribuir a su sostenibilidad a largo plazo.
3. Proponer recomendaciones que fortalezcan la capacidad de Happy Dent para mantener su calidad de servicio y cumplir con los estándares del Sistema de Garantía de Calidad.
4. Evaluar el impacto de las innovaciones tecnológicas y las prácticas de responsabilidad social en la percepción y satisfacción de los pacientes de Happy Dent.

# 1 Descripción de la Empresa

Happy Dent, fundada en 2016 por el Dr. Javier Roa, es una destacada clínica odontológica ubicada en Villavicencio, especializada en la promoción, mantenimiento y tratamiento integral de la salud oral. Con un firme compromiso hacia la calidad y la excelencia, Happy Dent se ha consolidado como líder en cuidados dentales en su región, respaldada por un programa de Mejoramiento Continuo. Situada en un sector que exige adaptación ante los avances técnico-científicos, la clínica aprovecha su ubicación estratégica para facilitar el acceso a una amplia población local, contribuyendo significativamente a su crecimiento y reconocimiento.

## 1.1 Productos y Servicios

Happy Dent ofrece una amplia gama de servicios odontológicos, garantizando atención integral y especializada:

- **Implantología:** Reemplazo de dientes perdidos mediante implantes dentales, proporcionando soluciones duraderas y estéticas.
- **Periodoncia:** Tratamiento de enfermedades periodontales para mantener la salud de las encías y estructuras de soporte dental.
- **Ortodoncia:** Corrección de irregularidades dentales y mandibulares, incluyendo opciones tradicionales y avanzadas, como alineadores transparentes.
- **Odontología General:** Servicios comprensivos que abarcan desde la prevención y diagnóstico hasta el tratamiento de condiciones orales comunes, asegurando el cuidado completo para pacientes de todas las edades.

Esta diversidad de servicios permite a Happy Dent atender una amplia gama de necesidades dentales, promoviendo la salud oral integral en su comunidad.

## 1.2 Estrategia de Mercado

1. **Identificación y Segmentación del Público Objetivo:** Determina quiénes son los pacientes potenciales en términos de edad, género, ubicación y condiciones médicas, y personaliza los servicios y comunicaciones de marketing para satisfacer sus necesidades específicas.
2. **Desarrollo de una Sólida Presencia en Línea:** Es crucial contar con una página web profesional y una activa presencia en redes sociales. El sitio web debe ser fácil de navegar, informativo y optimizado para motores de búsqueda (SEO). Publicar contenido relevante puede atraer a tu público objetivo.
3. **Marketing de Contenidos y Educación:** Ofrece contenido valioso que eduque a la audiencia sobre temas de salud relacionados con los servicios que ofreces. Esto puede incluir blogs, videos, infografías y webinars, estableciendo la clínica como una fuente confiable de información.
4. **Optimización del Servicio al Paciente:** La experiencia del paciente es fundamental. Asegúrate de que desde el primer contacto hasta el seguimiento post-consulta, reciban atención excepcional. Esto incluye reducir tiempos de espera y tener un personal amable y competente.
5. **Programas de Fidelización y Referidos:** Implementa programas que incentiven a los pacientes actuales a referir a nuevos pacientes y recompénsalos por su lealtad, a través de descuentos, servicios gratuitos o beneficios exclusivos.
6. **Publicidad y Promociones:** Considera invertir en publicidad pagada, tanto en línea (Google Ads y publicidad en redes sociales) como fuera de línea (periódicos locales y vallas publicitarias). Las promociones especiales o descuentos por tiempo limitado también pueden atraer nuevos pacientes.
7. **Colaboraciones y Redes:** Establece relaciones con otros profesionales de la salud para referencias cruzadas y participa en eventos comunitarios para aumentar la visibilidad de la clínica.
8. **Monitoreo y Adaptación:** Mide el éxito de tus estrategias de marketing mediante el seguimiento de métricas clave, como tráfico web, tasas de conversión y satisfacción del cliente. Está preparado para adaptar tu estrategia según los resultados y las tendencias emergentes en el mercado de la salud.

## 1.3 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de Happy Dent se detalla a continuación:

1. **Director General:** Edisson Javier Roa Cruz
  - ✓ Responsable de la gestión general de la clínica y toma de decisiones estratégicas.
  - ✓ Supervisión de todas las áreas y planificación de presupuestos.
2. **Profesionales Odontólogos:**
  - ✓ Cristian Espinosa: Odontólogo estético.
  - ✓ Edisson Javier Roa Cruz: Odontólogo.
  - ✓ Julieth Ossa: Odontología estética.
  - ✓ Estefanía Pérez: Odontóloga general y estética.
  - ✓ Juan Carlos Hernández: Odontólogo general de la Universidad de Antioquia

Encargados de la atención médica, supervisión de profesionales y garantía de calidad en la atención.

3. **Departamento de Recursos Humanos:**
  - ✓ Encargado de la contratación, formación y gestión del personal, así como de la administración de nóminas y beneficios.
4. **Departamento de Atención al Cliente y Marketing:**
  - ✓ Responsable de la atención al paciente, programación de citas, gestión de quejas y desarrollo de estrategias de marketing y publicidad.
5. **Departamento de Finanzas:**
  - ✓ Contador a cargo del control de ingresos y gastos, gestión de facturación y elaboración de informes financieros.
6. **Secretaría:**
  - ✓ Organización y agendamiento de citas, comunicación con los doctores y seguimiento de pacientes.

## 1.4 Desempeño Financiero

Happy Dent ha demostrado un desempeño financiero sobresaliente, caracterizado por ingresos que no solo cubren los costos operativos y salariales, sino que también generan ganancias cómodas. Este sólido desempeño subraya la eficiencia operativa de la clínica y su capacidad para ofrecer servicios de alta calidad mientras mantiene una posición financiera saludable.

De acuerdo con lo anterior y lo dispuesto en la resolución 3100 de 2019 para el análisis de la capacidad financiera de Happy Dent se tomaron en cuenta Los criterios del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia para evaluar la suficiencia económica y financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) incluyen varios aspectos que aseguran la viabilidad y sostenibilidad de estas entidades.

Estos son algunos de los criterios más relevantes:

### 1. Suficiencia Financiera

- **Balance Financiero:** Evaluar el balance entre ingresos y gastos, asegurando que los ingresos sean suficientes para cubrir los costos operativos y generar utilidades.
- **Flujo de Caja:** Análisis del flujo de caja para garantizar que la IPS pueda cumplir con sus obligaciones financieras a corto y largo plazo.

### 2. Indicadores Financieros

- **Índice de Liquidez:** Medir la capacidad de la IPS para cumplir con sus obligaciones a corto plazo mediante la relación entre activos corrientes y pasivos corrientes.
- **Índice de Endeudamiento:** Evaluar la proporción de deuda frente a los activos, lo que indica la capacidad de la IPS para manejar su deuda y su nivel de riesgo financiero.
- **Margen de Utilidad:** Calcular el margen de utilidad neta para analizar la rentabilidad de la IPS en relación con sus ingresos.

### 3. Eficiencia Operativa

- **Costo por Servicio:** Análisis de los costos operativos por cada tipo de servicio prestado, asegurando que la IPS opere dentro de márgenes de costo sostenibles.
- **Productividad:** Evaluación de la eficiencia en la utilización de recursos humanos y materiales para maximizar la atención al paciente.

### 4. Capacidad de Inversión

- **Inversiones en Infraestructura:** Evaluar las inversiones realizadas para mantener o mejorar la infraestructura física y tecnológica de la IPS, lo que impacta la calidad del servicio.
- **Capacidad de Innovación:** Análisis de la capacidad de la IPS para invertir en nuevas tecnologías y prácticas que mejoren la atención al paciente.

## 5. Sostenibilidad

- **Planeación Estratégica:** Evaluar la existencia de planes estratégicos que aseguren la viabilidad a largo plazo de la IPS, incluyendo la adaptación a cambios en el entorno de salud y la normatividad.
- **Diversificación de Ingresos:** Análisis de la diversificación de fuentes de ingresos para reducir la dependencia de un solo financiador o servicio.

## 6. Cumplimiento Normativo

- **Regulaciones Financieras:** Verificación del cumplimiento de normativas y estándares establecidos por el Ministerio de Salud y otras entidades reguladoras en relación con la gestión financiera.
- **Auditorías y Reportes:** Revisión de auditorías externas y la presentación de informes financieros que reflejen la situación económica de la IPS.

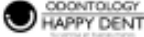
## 7. Calidad de Atención

- **Satisfacción del Usuario:** Evaluar la satisfacción de los pacientes y usuarios respecto a los servicios prestados, lo que puede influir en la sostenibilidad financiera a través de la retención de pacientes.


Estos criterios son esenciales para garantizar que la IPS opere de manera eficiente y sostenible, brindando servicios de salud de calidad a sus usuarios.

A continuación, se presentan los estados financieros del último periodo, Son los resultados cuantitativos del proyecto, es decir, las cifras de los beneficios obtenidos de esta empresa:

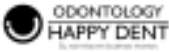
## BALANCE GENERAL

 <b>ODONTOLOGIA HAPPY DENT</b> N.I.T. 1.121.827.392-2 <b>BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2023:</b>			
ACTIVOS	2.023	PASIVOS	2.023
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>180.203.206,00</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>103.927.208,00</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>	<b>26.570.404,00</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>60.983.059,00</b>
Caja	0,00	Obligaciones Financieras- particulares	60.983.059,00
Bancos	26.570.404,00		
<b>INVERSIONES</b>	<b>0,00</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>3.615.762,00</b>
Títulos de Capitalización	0,00	Proveedores	3.615.762,00
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>116.442.814,00</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>15.578.875,00</b>
Clientes	116.442.814,00	Costos y Gastos por Pagar	15.578.875,00
Anticipos a proveedores	0,00	Dividendos por pagar	0,00
Anticipos y Avances	0,00	Retención en la Fuente	0,00
Anticipo de Impuestos y Contribuciones	-	Acreedores varios	0,00
Cuentas por cobrar a trabajadores	0,00	<b>IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES</b>	<b>1.689.382,00</b>
Deudores Varios	0,00	Impuestos, tasas y contribuciones	1.689.382,00
Otros deudores	0,00	<b>RETENCIONES Y APORTES DE NOMINA</b>	<b>0,00</b>
Provisión Cartera	0,00	Retención y aportes de nomina	0,00
<b>INVENTARIOS</b>	<b>37.189.988,00</b>	<b>PASIVO LABORALES</b>	<b>8.447.093,00</b>
Mercancías no fabricadas por la compañía	37.189.988,00	Pasivos laborales	8.447.093,00
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>50.000.000,00</b>	<b>PASIVOS ESTIMADOS</b>	<b>0,00</b>
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>50.000.000,00</b>	Impuestos	0,00
Terrenos	0,00	Laborales	0,00
Construcciones en curso	0,00	<b>ANTICIPOS RECIBIDOS</b>	<b>13.613.037,00</b>
Edificaciones	0,00	De terceros	13.613.037,00
Maquinaria y Equipo	50.000.000,00	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>0,00</b>
Equipo de Oficina			
Equipo de Computación y Comunicación	0,00	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>103.927.208,00</b>
Flota y Equipo de Transporte	0,00	<b>PATRIMONIO</b>	
Depreciación	0,00	Capital social	106.000.000,00
<b>OTROS ACTIVO - DIFERIDOS</b>	<b>0,00</b>	Reserva legal	3.321.715,00
Programa de contabilidad	0,00	Resultados del ejercicio	38.000.223,00
Gastos pagados por anticipado	0,00	Utilidades retenidas	-21.045.940,00
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>230.203.206,00</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>126.275.998,00</b>
		<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<b>230.203.206,00</b>

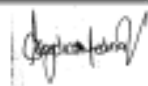
<b>EDISON JAVIER ROA CRUZ</b> Representante Legal	 <b>MARIA ANGELICA MEDINA VELASQUEZ</b> Contadora- Tarjeta Profesional 270526-T
--	--

## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

		<b>ODONTOLOGIA HAPPY DENT</b> <b>N.I.T. 1.121.827.392-2</b>	
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA A 31 DE DICIEMBRE DE 2023:</b>			
ACTIVOS	2.023	D T A	PASIVOS
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>180.203.206,00</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>	<b>26.570.404,00</b>	4	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>
Caja	0,00		Obligaciones Financieras- particulares
Bancos	26.570.404,00		<u>60.983.059,00</u>
<b>INVERSIONES</b>	<b>0,00</b>		<b>PROVEEDORES</b>
Titulos de Capitalizacion	0,00		Proveedores
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>116.442.814,00</b>	5	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>
Cientes	116.442.814,00		Costos y Gastos por Pagar
Anticipos a proveedores	0,00		Dividendos por pagar
Anticipos y Avances	0,00		Retención en la Fuente
Anticipo de Impuestos y Contribuciones	-		Acreeedores varios
Cuentas por cobrar a trabajadores	0,00		<u>0,00</u>
Deudores Varios	0,00		<b>IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES</b>
Otros deudores	0,00		Impuestos, tasas y contribuciones
Provisión Cartera	0,00		<u>1.689.382,00</u>
<b>INVENTARIOS</b>	<b>37.189.988,00</b>	6	<b>RETENCIONES Y APORTES DE NOMINA</b>
Mercancias no fabricadas por la compañía	37.189.988,00		Retención y aportes de nomina
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>50.000.000,00</b>		<u>0,00</u>
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>50.000.000,00</b>	7	<b>PASIVO LABORALES</b>
Terrenos	0,00		Pasivos laborales
Construcciones en curso	0,00		<u>8.447.093,00</u>
Edificaciones	0,00		<b>PASIVOS ESTIMADOS</b>
Maquinaria y Equipo	50.000.000,00		Impuestos
Equipo de Oficina	0,00		Laborales
Equipo de Computación y Comunicación	0,00		<u>0,00</u>
Flota y Equipo de Transporte	0,00		<b>ANTICIPOS RECIBIDOS</b>
Depreciación	0,00		De terceros
<b>OTROS ACTIVO - DIFERIDOS</b>	<b>0,00</b>		<u>13.613.037,00</u>
Programa de contabilidad	0,00		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
Gastos pagados por anticipado	0,00		<u>0,00</u>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>230.203.206,00</b>		<b>TOTAL PASIVO</b>
			<u>103.927.208,00</u>
			<b>PATRIMONIO</b>
			Capital social
			Reserva legal
			Resultados del ejercicio
			Utilidades retenidas
			<u>106.000.000,00</u>
			<u>3.321.715,00</u>
			<u>38.000.223,00</u>
			<u>-21.045.940,00</u>
			<b>PATRIMONIO</b>
			<u>126.275.998,00</u>
			<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>
			<u>230.203.206,00</u>

PERSONA JURIDICA S.A.S

**EDISON JAVIER ROA CRUZ**  
Representante Legal



**MARIA ANGELICA MEDINA VELASQUEZ**  
Contadora Tarjeta Profesional 270526-T

# ESTADO DE RESULTADOS

 <b>DENTONTOLOGIA HAPPY DENT</b> <b>N.I.T. 410257-99-0</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>PERIODO: COMPRENDIDOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2023 DE:</b>			
CONCEPTOS	2023		%
<b>INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>			
Ingresos Operacionales	518.198.091,00		
(-) costos operacionales	-221.999.924,00		-42,84%
(-) Devoluciones y descuentos en Ventas	-8.222.300,00		-1,59%
<b>= UTILIDAD BRUTA</b>	<b>287.975.867,00</b>	<b>13</b>	<b>55,57%</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>			
<b>DE ADMINISTRACION</b>	<b>232.112.425,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>
- De personal	60.000.000,00		
- Honorarios	-		
- Impuestos	1.784.265,00		
- Amendamientos	-		
- Contribuciones y afiliaciones	-		
- Seguros	0,00		
- Servicios	-		
- Legales	2.200.800,00		
- Mantenimiento	31.987.763,00		
- Adecuaciones e instalaciones	136.139.597,00		
- Gastos de viaje	0,00		
- Diversos	0,00		
- Provisión de cartera	0,00		
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>55.863.442,00</b>	<b>16</b>	<b>3,64%</b>
<b>INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES</b>			
Ingresos operacionales	1.019.864,00		
Gastos no operacionales	-8.836.676,00		
Otros Gastos - financieros	-9.796.407,00		
<b>UTILIDAD NO OPERACIONAL</b>	<b>-17.613.219,00</b>	<b>17</b>	
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>38.250.223,00</b>	<b>18</b>	<b>9,37%</b>
Provisión impuesto de renta 2023	250.000,00	<b>18</b>	<b>3,13%</b>
<b>UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS</b>	<b>38.000.223,00</b>	<b>18</b>	<b>5,82%</b>
 <b>EDISON JAVIER ROA CRUZ</b> Representante Legal		 <b>MARIA ANGELICA MEDINA VELASQUEZ</b> Contadora Tarjeta Profesional 270526-T	

Las notas hacen parte integral del estado de los estados financieros

## ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

 <b>ODONTOLOGIA HAPPY DENT</b> N.I.T. 1.121.827.392-2 ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2023:					
DESCRIPCION	INVERSION INICIAL DICIEMBRE 2021	AUMENTO POR RESULTADOS DE EJERCICIOS	RESERVAS	DISMINUCION POR PERDIDAS DEL EJERCICIOS	Saldos en 31 de Diciembre de 2023
Capital Social	106.000.000,00	0,00	0,00	0,00	106.000.000,00
Reserva Legal	-		3.321.715,00		3.321.715,00
Resultado de Ejercicios Anteriores	0,00	38.000.223,00		0,00	38.000.223,00
Utilidades retenidas	0,00	0,00	0,00	21.045.940,00	-21.045.940,00
<b>PATRIMONIO NETO</b>	-	<b>38.000.223,00</b>	<b>3.321.715,00</b>	<b>21.045.940,00</b>	<b>20.275.998,00</b>
EDISON JAVIER ROA CRUZ Representante Legal			 MARIA ANGELICA MEDINA VELASQUEZ Contadora Tarjeta Profesional 270526-T		

### Indicadores Financieros

Los indicadores financieros muestran la relación numérica que existe entre las diferentes cuentas de los estados financieros, con el propósito de señalar los puntos fuertes o débiles de la empresa, permitiéndole a Happy Dent tomar decisiones para corregir las desviaciones financieras.

El análisis de la suficiencia financiera se centró en evaluar la liquidez de Happy Dent, se calcularon dos indicadores clave: el índice de liquidez corriente y el índice de liquidez rápida.

El índice de liquidez corriente se determina dividiendo los activos corrientes entre los pasivos corrientes.

En este caso, con activos corrientes de 230,000,000 y pasivos corrientes de 103,927,208, el cálculo es el siguiente:  $Liquidez\ Corriente = 230,000,000 / 103,927,208 \approx 2.21$ .

Esto indica que Happy Dent posee aproximadamente 2.21 pesos en activos corrientes por cada peso en pasivos corrientes, lo que sugiere una buena capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Por otro lado, para calcular el índice de liquidez rápida, asumiendo que los inventarios son 30,000,000, el índice se calcula de la siguiente manera:

Liquidez Rápida =  $(230,000,000 - 30,000,000) / 103,927,208 = 200,000,000 / 103,927,208 \approx 1.92$ .

Esto indica que Happy Dent tiene 1.92 pesos en activos líquidos (excluyendo inventarios) por cada peso en pasivos corrientes, lo que también es un buen indicador de liquidez, ya que un índice superior a 1 sugiere que la empresa puede cumplir con sus obligaciones sin depender de la venta de inventarios.

De lo anterior se concluye que Happy Dent presenta un margen de utilidad operacional del 20.85% y un retorno sobre el patrimonio (ROE) del 100.66%, lo que refleja un sólido desempeño en términos de suficiencia económica. Además, con un índice de liquidez corriente de 2.21 y un índice de liquidez rápida de 1.92, la empresa demuestra una buena capacidad para gestionar sus obligaciones a corto plazo, lo que indica una gestión financiera saludable.

Adicionalmente se evaluó el nivel de endeudamiento a partir del indicador. Para calcular el indicador de endeudamiento de Happy Dent, asumimos que las cuentas por pagar son parte del total de pasivos.

El índice de endeudamiento se determina dividiendo los pasivos totales entre los activos totales, es decir, Índice de Endeudamiento = Pasivos Totales / Activos Totales. Si consideramos las cuentas por pagar como el único pasivo, el cálculo sería: Índice de Endeudamiento =  $15,578,875 / 230,000,000$ , lo que resulta en aproximadamente 0.0678 o 6.78%. Esta cifra indica que el 6.78% de los activos de Happy Dent están financiados a través de deudas, sugiriendo un nivel relativamente bajo de endeudamiento.

Este resultado es positivo, ya que indica que la IPS no depende excesivamente de financiamiento externo y tiene una buena capacidad para cumplir con sus obligaciones. Con un índice de endeudamiento del 6.78%, Happy Dent muestra una situación financiera saludable en términos de su nivel de endeudamiento, lo que complementa los otros indicadores de suficiencia económica y liquidez previamente analizados.

## **1.5 Desafíos y Oportunidades**

Uno de los mayores desafíos enfrentados por Happy Dent fue la pandemia de COVID-19, que obligó al cierre de sus instalaciones durante un año y medio. A pesar de estos contratiempos, la clínica logró adaptarse a las nuevas realidades y reanudar sus operaciones, continuando su compromiso con la excelencia.

Tecnología e Innovación

Happy Dent se distingue por su compromiso con la incorporación de tecnología de punta y prácticas innovadoras. La clínica está constantemente actualizada con los últimos avances en odontología, lo que mejora la calidad del servicio y su posición como líder en el campo.

#### Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa

La generación de valor en Happy Dent se logra a través del cumplimiento de metas que buscan identificar y satisfacer las expectativas del mercado. La constante retroalimentación de estrategias y resultados son claves para el éxito de la clínica. Esto implica que los doctores trabajen en aspectos como la evolución de la empresa, la productividad en el uso de recursos, la innovación y el conocimiento del entorno.

#### Competencia

La competencia directa de Happy Dent proviene de otras clínicas odontológicas en Villavicencio. Sin embargo, el enfoque en la calidad, el servicio al cliente, la innovación tecnológica y el sólido desempeño financiero le han permitido destacar y mantener una posición competitiva fuerte.

## Conclusiones

1. **Situación Financiera Sólida:** Happy Dent presenta una situación financiera favorable, evidenciada por su capacidad para generar utilidades significativas y un bajo índice de endeudamiento del 6.78%. Esto indica que la clínica tiene un sólido control sobre sus pasivos y una buena capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo.
2. **Adaptabilidad ante Crisis:** La clínica demostró una notable capacidad de adaptación ante los desafíos impuestos por la pandemia de COVID-19, reanudando sus operaciones y manteniendo su compromiso con la calidad de la atención a pesar del cierre prolongado.
3. **Compromiso con la Innovación:** Happy Dent se distingue por su enfoque en la incorporación de tecnología avanzada y prácticas innovadoras, lo que mejora la calidad del servicio y fortalece su posición como líder en el sector odontológico.
4. **Generación de Valor y Sostenibilidad:** La generación de valor se basa en identificar y satisfacer las expectativas del mercado. La clínica ha implementado mecanismos de retroalimentación que le permiten ajustar sus estrategias y optimizar su rendimiento, asegurando su sostenibilidad a largo plazo.
5. **Fortaleza Competitiva:** A pesar de la competencia directa de otras clínicas odontológicas en Villavicencio, Happy Dent ha logrado diferenciarse gracias a su

enfoque en la calidad del servicio y la atención al cliente, lo que le ha permitido mantener una posición competitiva sólida.

## Recomendaciones

1. **Fortalecer la Gestión Financiera:** Es fundamental que Happy Dent continúe monitoreando y mejorando su gestión financiera para asegurar la sostenibilidad económica. Se recomienda implementar un sistema contable más robusto que permita un seguimiento detallado de sus ingresos, gastos y márgenes de utilidad.
2. **Reinversión en la Clínica:** Dado el desempeño financiero positivo, se sugiere reinvertir una parte de las utilidades en mejoras de infraestructura y tecnología, lo que no solo incrementará la calidad del servicio, sino que también atraerá a más pacientes.
3. **Desarrollo de Estrategias de Marketing:** Es recomendable desarrollar estrategias de marketing que resalten los diferenciadores de Happy Dent, como su compromiso con la innovación y la calidad del servicio. Esto ayudará a atraer nuevos pacientes y a fortalecer la lealtad de los actuales.
4. **Monitoreo de Indicadores Financieros:** Implementar un sistema de monitoreo de indicadores financieros clave, como el índice de liquidez, el retorno sobre el patrimonio (ROE) y el margen de utilidad, permitirá a la clínica evaluar su desempeño y hacer ajustes necesarios para mejorar su eficiencia operativa.
5. **Fomento de la Responsabilidad Social:** Integrar iniciativas de responsabilidad social corporativa que contribuyan al bienestar de la comunidad. Esto no solo fortalecerá la imagen de la clínica, sino que también promoverá la sostenibilidad y generará un impacto positivo en la sociedad.
6. **Evaluación de la Competencia:** Realizar análisis regulares de la competencia para identificar tendencias y mejores prácticas que puedan ser adoptadas en Happy Dent. Esto ayudará a la clínica a mantenerse a la vanguardia en el sector y a adaptar sus servicios según las necesidades del mercado.

Al seguir estas recomendaciones, Happy Dent podrá no solo mantener su sólida situación financiera, sino también fortalecer su posición en el mercado, garantizar su sostenibilidad a largo plazo y cumplir con los estándares de calidad requeridos por el Sistema de Garantía de Calidad para prestadores de servicios de salud.

## Referencias Bibliográficas

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (s.f.). *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS)*. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/sistema-obligatorio-garantia-calidad-SOGC.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (s.f.-i). *Resolución No. 3100 de 2019*. Recuperado de

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf)