



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA - UNICOC
COLEGIO ADMINISTRATIVO Y DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD



unicoc

CLINICA ODONPEDIATRICA LITTLE BITES

PRESENTADO POR:

Bossa Hernández Kevin Esteban

Especialización en gerencia, universidad colegios de Colombia –UNICOC

Kbossa@unicoc.edu.co

Castillo Beltrán Sandra Patricia

Especialización en gerencia, Universidad Colegios de Colombia –UNICOC

Spcastillo@unicoc.edu.co

Coronado Soler Liliana Patricia

Especialización en gerencia, Universidad Colegios de Colombia –UNICOC

Lcoronado@unicoc.edu.co

Riveros Pinzón María Camila

Especialización en gerencia, Universidad Colegios de Colombia –UNICOC

Mcriveros@unicoc.edu.co

Vargas Acosta Jeimy Julieth

Especialización en gerencia, Universidad Colegios de Colombia –UNICOC

Jjvargas@unicoc.edu.co

INSTITUCION UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA

COLEGIO ADMINISTRATIVO DE CIENCIAS ECONOMICA

**POSGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD CHIA, 2021
CLINICA ODONPEDIATRICA LITTLE BITES**

AUTORES:

Bossa Hernández Kevin Esteban

Especialización en gerencia, universidad colegios de Colombia –unicoc

Kbossa@unicoc.edu.co

Castillo Beltrán Sandra Patricia

Especialización en gerencia, Universidad Colegios de Colombia –UNICOC

Spcastillo@unicoc.edu.co

Coronado Soler Liliana Patricia

Especialización en gerencia, Universidad Colegios de Colombia –UNICOC

Lcoronado@unicoc.edu.co

Riveros Pinzón María Camila

Especialización en gerencia, Universidad Colegios de Colombia –UNICOC

Mcriveros@unicoc.edu.co

Vargas Acosta Jeimy Julieth

Especialización en gerencia, Universidad Colegios de Colombia –UNICOC

Jjvargas@unicoc.edu.co

ASESOR METODOLÓGICO



Dra. Luz Amparo Ruiz García

INSTITUCION UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA

COLEGIO ADMINISTRATIVO DE CIENCIAS ECONOMICA

POSGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

CHIA, 2021

Colegio: Administrativo de Ciencias
Económicas Institución Universitaria **Programa:** Gerencia de Servicios de Salud Colegios de
Colombia UNICOC

Título del trabajo o proyecto de grado: CLINICA ODONTOPEDIATRICA “LITTLE BITES”

Trabajo presentado para optar al Título de: Especialista en Gerencia de Servicios de Salud.

Resumen: En el presente trabajo se analiza y se explica detalladamente la creación de una clínica odontopediátrica, se llevo a cabo un estudio completo, y unas determinadas acciones que fueron necesarias para empezar un próspero negocio. De este modo se realizó una observación de diferentes puntos de vista tanto legales, como económicos. La investigación se centró en la apertura de una clínica odontopediátrica, enfocada solo en población infantil. Empezamos por con el propósito de la creación de la misma como un modelo de negocio representado en la misión, visión y objetivos propuestos en el trabajo. El objetivo y propósito del trabajo es elaborar la planeación estratégica de una clínica odontopediátrica con el fin de desempeñar nuestra labor como gerentes en servicios de salud brindando calidad y excelencia en los servicios prestados. Este estudio nos permitió conocer y evidenciar niveles de competencia y principales dificultades presentadas para este tipo de negocio. Una vez definido el negocio se analizaron los costos en función de los ingresos estimados para la clínica odontopediátrica y la viabilidad del proyecto.



Palabras clave: Plan de negocio, clínica de odontopediatría, Planeación Estratégica, odontología

Autor (es) del trabajo de grado:

Nombres: Bossa Hernández Kevin
Esteban

Email: Kbossa@unicoc.edu.co

No.
Documento:
1032493972

Firma

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "K. Bossa", written over a light grey rectangular background.

Nombres: Castillo Beltrán Sandra
Patricia

Email: Spcastillo@unicoc.edu.co

No.
Documento:
1013624545

Firma

Sandra Castillo

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Sandra Castillo", written over a light grey rectangular background.



Nombres Coronado Soler Liliana
Patricia

Email Lcoronado@unicoc.edu.co

No.
Documento
52786508

Firma

Nombres: Riveros Pinzón María Camila

No.
Documento:

Email: mcriveros@gmail.com

1072670477

Firma

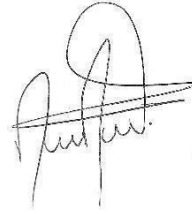
A handwritten signature in black ink, appearing to read "Camila R", with a long horizontal flourish underneath.

Nombres: Vargas Acosta Jeimy
Julieth

Email: Jvargas@unicoc.edu.co

No.
Documento: **1018478055**

Firma



Director del trabajo: Dra. Luz Amparo Ruiz García

TRANSFERENCIA DE DERECHOS DE PUBLICACIÓN

El trabajo de grado “CLINICA ODONTOPEDIATRICA LITTLE BITES” Autores: Kevin Esteban Bossa Hernández, Sandra Patricia Castillo Beltrán, Liliana Patricia Coronado Soler, Maria Camila Riveros Pinzón, Jeimy Julieth Vargas Acosta certifican que el trabajo de grado mencionado es trabajo original y no ha sido previamente publicado. Los derechos de autor serán transferidos a la universidad. Así mismo, declaran que no ha sido enviada en forma simultánea para su posible publicación en otra revista.



Los autores acceden, dado el caso, a que este trabajo sea incluido en los medios electrónicos que los editores de la Institución Universitaria Colegios de Colombia consideren conveniente.

PROFESORA LUZ AMPARO RUIZ GARCÍA
Asesor Metodológico

Nombres: Bossa Hernández Kevin
Esteban

Email: Kbossa@unicoc.edu.co

No.

Documento:

1032493972

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luz Amparo Ruiz García".

Nombres: Castillo Beltrán Sandra
Patricia



**No.
Documento:**
1013624545

Email: Spcastillo@unicoc.edu.co

Firma

Sandra Castillo

Nombres Coronado Soler Liliana
Patricia

Email Lcoronado@unicoc.edu.co

**No.
Documento**
52786508

Firma

Liliana Coronado Soler

Nombres: Riveros Pinzón María
Camila

**No.
Documento:**



Email: mcriveros@gmail.com

1072670477

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Conita R", written in a cursive style.

Nombres: Vargas Acosta Jeimy
Julieth

Email: Jjvargas@unicoc.edu.co

**No.
Documento:**

1018478055

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jeimy Vargas", written in a cursive style.

CESIÓN DE LOS DERECHOS DE TRABAJO DE GRADO

Ciudad y fecha: Bogotá, diciembre 2021

Título del trabajo:

CLINICA ODONTOPEDIATRICA

LITTLE BITES

Autores

Nombres y Apellidos	Kevin Esteban Bossa Hernández	No. Documento	1032493972
Nombres y Apellidos	Sandra Patricia Castillo Beltrán	No. Documento	1013624545
Nombres y Apellidos	Liliana Patricia Coronado Soler	No. Documento	52786508
Nombres y Apellidos	Jeimy Julieth Vargas Acosta	No. Documento	1018478055
Nombres y Apellidos	María Camila Riveros Pinzón	No. Documento	1072670477

El autor (es) del trabajo de grado con el título arriba mencionado, autoriza (n) a la INSTITUCIÓN



UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA -UNICOC-, para que en los

términos establecidos en la Ley 23 de 1982, la Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, utilice y use el trabajo de grado que se hace

entrega a la fecha en formato impreso y digital para su difusión con fines académicos y educativos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra

en formato o soporte material, sino también para formato virtual, electrónico, digital, internet y extranet

y en general en cualquier formato conocido o por conocer. El autor (es) manifiesta (n) que el trabajo

es original y se realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros; por lo tanto, la obra es de

su exclusiva autoría y tienen la titularidad sobre la misma. El autor (es) asume (n) toda la

responsabilidad y saldrá

(n) en defensa de los derechos aquí autorizados; para todos los efectos la INSTITUCIÓN

UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA -UNICOC actúa como un tercero de buena fe.

Firma (s) autor (es)

Nombres: Bossa Hernández Kevin
Esteban

Email: Kbossa@unicoc.edu.co

No.

Documento:
1032493972

Firma



A handwritten signature in black ink, appearing to be "Sandra Castillo".

Nombres: Castillo Beltrán Sandra
Patricia

**No.
Documento:**
1013624545

Email: Spcastillo@unicoc.edu.co

Firma

Sandra Castillo

Nombres Coronado Soler Liliana
Patricia

Email Lcoronado@unicoc.edu.co

**No.
Documento**
52786508

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Liliana Coronado Soler".

Nombres: Riveros Pinzón María Camila



No.

Documento:

Email: mcriveros@gmail.com

1072670477

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Conita R", written over a horizontal line.

Nombres: Vargas Acosta Jeimy
Julieth

Email: Jjvargas@unicoc.edu.co

No.

Documento: 1018478055

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Julieth", written over a horizontal line.

Bogotá D.C. diciembre 2021

Señores

Sistemas de Bibliotecas de Unicoc (SIBU)

Institución Universitaria Colegios de Colombia La Ciudad



Autorizamos al centro de investigación de la institución universitaria colegios de

Colombia a consultar y reproducir con fines de investigación, parcial o totalmente el contenido del trabajo de grado “CLINICA ODONTOPEDIATRICA LITTLE BITES” presentando a la unidad de investigación

como requisito del programa para optar al título de Especialista en Gerencia de Servicios de Salud, siempre que mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a sus autores.

PROFESORA LUZ AMPARO RUIZ GARCÍA
Asesor Metodológico

FIRMA DE LOS AUTORES

Nombres: Bossa Hernández Kevin
Esteban

Email: Kbossa@unicoc.edu.co

No.
Documento:
1032493972

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luz Amparo Ruiz García".

Firma

Nombres: Castillo Beltrán Sandra
Patricia



Email: Spcastillo@unicoc.edu.co

**No.
Documento:
1013624545**

Firma
Sandra Castillo

Nombres Coronado Soler Liliana
Patricia

Email Lcoronado@unicoc.edu.co

**No.
Documento
52786508**

Firma

Nombres: Riveros Pinzón María Camila

No.

Documento:

Email: mcriveros@gmail.com

1072670477



Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Concepción" with a long horizontal stroke at the end.

Nombres: Vargas Acosta Jeimy
Julieth

Email: Jjvargas@unicoc.edu.co

No.
Documento: 1018478055

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jeimy Julieth" with a long horizontal stroke at the end.

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA - UNICOC
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD CHÍA**

2021

Tabla de contenido

RESUMEN

Contenido INTRODUCCIÓN

.....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
JUSTIFICACIÓN	9
PROCEDIMIENTO	10
OBJETIVOS	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
MARCO REFERENCIAL	12
Marco contextual	12
Marco conceptual	12
Marco teórico	13
POLÍTICAS DE CALIDAD	17

Dirección

..... 17
Empresa	17
Cliente	17
Requisitos de la Norma ISO 9001 del 2015	18
Marco legal	18
PRINCIPALES NORMAS LEGALES	23
ESTUDIO DE MERCADO CLINICA LITTLE BITES	26
Población y muestra	26
Procesamiento y plan de análisis estadístico	26
.....	RESULTADOS
.....	28
Resultados del diagnóstico empresarial	28
Resumen de la reunión	29
FUNCIÓN ADMINISTRATIVA	30
FUNCIÓN PRODUCTIVA	31
FUNCIÓN COMERCIAL	32
FUNCIÓN FINANCIERA	33
Misión	34
Visión	34



.....

OBJETIVOS
35

Objetivo general
..... 35

Objetivo financiero.....
35

Objetivo a corto plazo
35

Objetivo a largo plazo
36

PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS
37

POLÍTICA DE CALIDAD
39

ESTRATEGIAS CORPORATIVAS
40

Estrategia debilidades-oportunidades
40

Estrategia fortalezas- amenazas
40

Estrategia debilidades-amenazas
41

Estrategia fortalezas- oportunidades
41

PORTAFOLIO DE SERVICIOS
42

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO
57

Segmentación geográfica
57

Segmentación demográfica
58

ANALISIS BASADO EN LAS 5 FUERZAS DE PORTER
60

.....				
Rivalidad-empresas				
60				
Poder de negociación de compradores				
60				
	Potenciales			entrantes
			60	
Poder de negociación de proveedores				
60				
Análisis de la demanda				
61				
FIJACIÓN DE PRECIOS				
62	ESTRATEGIAS	DE	COMERCIALIZACION	Y PUBLICIDAD
.....				
			64	
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CONSULTORIO ODONOTOLÓGICO				
65				
Análisis técnico macro localización de mercado del consumo				
65				
.....				
66				
Fuentes de materia prima				
67				
Disponibilidad de mano de obra				
67				
Vías de comunicación				
67				
Micro localización Áreas del consultorio				
68				
Desecho de residuos				
68				
Tecnología				
68				
Mercado				
69				

.....

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA
69

Licencia de actividad
71

Operaciones y procesos
71

Recepción del paciente:
72

tratamiento.....	72
Mantenimiento de la salud oral	73
PROTOCOLO DE MANTENIMIENTO DE PACIENTES ACTIVOS	73
Paciente activo	73
PLAN FINANCIERO	74
Balances previsionales	74
Plan de inversión	75
Honorarios proyecto	76
Inmovilizado material	77
Equipo informático.....	77
Activo más costoso	77
Plan de financiación	78
Balances previsionales	79
Análisis de la cuenta de resultados	79
CONCLUSIONES	80
BIBLIOGRAFIA	82

ANEXOS:

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1 parqueadero NOU

Imagen 2 sala de espera NOU

Imagen 3 dotación

Imagen 4 logo

Imagen 5 mapa de Cajicá

Imagen 6 División municipal Cundinamarca

Imágenes 7 y 8 infraestructura

Imagen 9 Consultorios

Imagen 10 Mapa de distribución

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 DOFA

Tabla 2 tabla de género

Tabla 3 grafico variable de genero

Tabla 4 pregunta 1

Tabla 5 porcentajes

Tabla 6 pregunta 2

Tabla 7 porcentajes

Tabla 8 pregunta 3

Tabla 9 porcentajes

Tabla 10 pregunta 4



Tabla 11 porcentajes

Tabla 12 pregunta 5

Tabla 13 porcentajes

Tabla 14 fijación y comparación de precios

Tabla 15 plan de inversión

Tabla 16 plan de financiación

Resumen:

En el presente trabajo se analizó y se explicó detalladamente la creación de una clínica de odontopediatría, para lo cual se llevó a cabo un estudio completo, y unas determinadas acciones que fueron necesarias para empezar un próspero negocio. De este modo se realizó una observación de diferentes puntos de vista tanto legales, como económicos. La investigación se centró en la apertura de una clínica de odontopediatría, enfocada solo en población infantil. Empezamos por con el propósito de la creación de la misma como un modelo de negocio representado en la misión, visión y objetivos propuestos en el trabajo. El objetivo y propósito del trabajo fue elaborar la planeación estratégica de una clínica de odontopediatría con el fin de desempeñar nuestra labor como gerentes en servicios de salud brindando calidad y excelencia en los servicios prestados.

Este estudio nos permitió conocer y evidenciar niveles de competencia y principales dificultades presentadas para este tipo de negocio. Una vez definido el negocio se realizó un análisis costos en función de los ingresos estimados para la clínica de odontopediatría y la viabilidad del proyecto.

Palabras clave: *Plan de negocio, clínica de odontopediatría, Planeación Estratégica, odontología.*

Abstract:

In the present work, the creation of a dental clinic is analyzed and explained in detail, carrying out a complete study, and certain actions that are necessary to start a prosperous business. In this way, an observation of different points of view, both legal and economic, will be carried out. The research focuses on the opening of a pediatric dentistry clinic, focused only on children. We will start with the purpose of creating it as a business model represented in the mission, vision and objectives proposed at work. The objective and purpose of the work is to develop the strategic planning of a pediatric dentistry clinic in order to perform our work as managers in health services, providing quality and excellence in the services provided.

Keywords: *Business plan, pediatric dentistry clinic, Strategic Planning, dentistry.*

INTRODUCCIÓN

Para hablar de planeación estratégica se requiere tener claro el concepto de estrategia; que no es otra cosa que el arte de proyectar y dirigir una serie de operaciones encaminadas hacia un fin determinado; siendo así, se entiende como planificación estratégica al conjunto de actividades encaminadas a la proyección y formulación táctica de metas, establecimiento de planes de acción, procesamiento y análisis de información con el propósito de predecir y anticipar decisiones relacionadas con el direccionamiento de la empresa.

Existen trabajos de investigación realizados anteriormente los cuales arrojaron resultados que indicaban la presencia de diferentes inconvenientes que afectaron a las empresas y microempresas en su desempeño y competitividad y se determinó que un factor importante que conlleva a esa falta de crecimiento empresarial y a la disminución en la calidad de los productos y servicios suministrados fue la ausencia de la planeación estratégica.

Este proyecto de investigación; Se realizó con el fin de diseñar la estrategia de planeación de una clínica de odontopediatría en el municipio de Chía Cundinamarca y podernos desempeñar como gerentes en servicios de salud en pro del bienestar de la empresa, sus trabajadores y sus usuarios, ofertando una prestación de servicios de salud oral encaminados al área de odontopediatría de calidad y excelencia, para lo cual se realizó una matriz DOFA.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cuando hablamos de direccionamiento estratégico de una empresa, tuvimos en cuenta factores tales como: infraestructura, tipo de producto o servicio a ofertar, características del mercado, características de la población, facilidad de acceso al lugar donde se desarrolla la actividad, entre otros; que nos permitieron planear y proponer un modelo completo de actividades a seguir, esta planeación se basó en hechos, por ello se hizo necesario realizar una minuciosa investigación que nos permitió lograr pronósticos reales para de esta forma encaminarnos en una correcta planeación.

Es innegable que los clientes son el pilar fundamental para cualquier empresa, pues constituyen la razón de ser del negocio y respecto a la calidad, siempre van a tener diversos requerimientos en cuanto a la prestación del servicio o al producto que solicitan, por ello la importancia de satisfacer al cliente en todas sus necesidades y expectativas.

Mediante este trabajo de investigación el grupo alcanzó la realización del proyecto de gerencia de negocios en servicios de salud y planeación estratégica en la formación de una clínica de odontopediatria en el municipio de Cajicá Cundinamarca, por lo cual nos surgió el siguiente interrogante.

¿Cómo logramos establecer una plataforma estratégica que nos permita desempeñarnos como gerentes de los servicios de salud de una clínica de odontopediatria brindando servicios de calidad que nos diferencien de las demás clínicas que presten la misma atención?

JUSTIFICACIÓN

La justificación de este trabajo de investigación se basó en la necesidad de establecer la planeación estratégica que nos permitiera desempeñarnos como gerentes de los servicios de salud de una clínica de odontopediatría ubicada en el municipio de Cajicá Cundinamarca y así mismo lograr posicionar dicha clínica en un periodo de mediano y largo plazo; como la mejor a nivel de calidad en la prestación de sus servicios.

Es importante la planeación estratégica en esta empresa puesto que de esta manera pudimos garantizar la calidad de los servicios ofertados, logrando la satisfacción de los usuarios y se logró una buena organización empresarial a nivel interno en la parte financiera y administrativa. Mediante este plan estratégico implementamos los objetivos y metas a corto mediano y largo plazo; y las estrategias de mejoramiento continuo que nos llevaron al cumplimiento de dichos objetivos, siguiendo siempre las directrices de eficacia, calidad y eficiencia y actuando con base en las políticas, planes de acción y objetivos institucionales; lo que nos llevó al posicionamiento de la clínica de odontopediatría a nivel de Cundinamarca brindando estabilidad y excelentes condiciones laborales a sus empleados motivándolos de esta manera para que cumplan con la mejor disposición manteniendo siempre altos estándares de calidad a los pacientes con el fin de lograr gran satisfacción entre ellos y esto nos garantizó que continuaran utilizando nuestros servicios, adicionalmente obtuvimos la recomendación y reconocimiento de nuestros pacientes

y así mismo aumentamos nuestra base de pacientes y logramos el reconocimiento como una empresa de calidad.

PROCEDIMIENTO

Es un trabajo en el cual realizamos un estudio observacional y exploratorio en el municipio de Cajicá Cundinamarca donde tuvimos en cuenta:

Ubicación geográfica dentro del municipio, estudio de suelos, adecuación de infraestructura, análisis de la población, análisis de la economía, estudio de la oferta y la demanda, se implementó un sistema administrativo que permitió a la clínica hacer uso eficiente de los recursos financieros ,se determinaron las implicaciones legales y económicas que generan las normativas vigentes para habilitación de una clínica de odontopediatría, se realizó la elaboración de la matriz DOFA, proyección, formulación estratégica fijando objetivos funcionales, planes de acción, estrategias funcionales y presupuesto.

Objetivo general

1. Elaborar la planeación estratégica de una clínica de odontopediatria con el fin de desempeñar nuestra labor como gerentes en servicios de salud brindando calidad y excelencia en los servicios prestados.

Objetivos específicos

1. Mediante la aplicación de la matriz dofa proyectar un diagnóstico frente a la oferta y la demanda de este tipo de servicios en la conformación de la clínica de odontopediatria.
2. Establecer la misión y la visión de la clínica de odontopediatria.
3. Definir valores corporativos de la clínica de odontopediatria.
4. Definir estrategias corporativas de la clínica de odontopediatria.
5. Establecer políticas de calidad de la clínica de odontopediatria.
6. Definir nuestro valor agregado, el cual diferencia la clínica de las demás. (propuesta de valor).

MARCO REFERENCIAL

Marco contextual

La clínica odontopediátrica es una empresa de carácter privado cuyo objetivo es generar soluciones en salud oral dirigida a pacientes desde los 0 hasta los 17 años, ofertando los servicios de promoción y prevención, operatoria, endodoncia, cirugía, ortopedia maxilar, ortodoncia, anestesiología, especialista en pediatría asistencia psicológica, entre otros.

Marco conceptual

En este punto se relacionan los términos y conceptos más importantes en la creación de la planeación estratégica que conllevan al buen desempeño en la labor del gerente en servicios de salud para generar servicios de calidad en la clínica odontopediátrica.

- Gerencia: administrar o dirigir una empresa, sociedad u otra organización.
- Estrategias: conjunto de acciones encaminadas a la realización de los objetivos de una empresa, sociedad u organización.
- Debilidades: son todos los factores internos que hacen que una empresa se encuentre en una posición desfavorable frente a sus competidores y que le impiden el logro de los objetivos y metas esperados.
- Fortalezas: son los factores internos que una empresa desarrolla de forma eficaz que la hacen fuerte y la diferencian de la competencia creando una ventaja frente a ellos.
- Oportunidades: son los aspectos positivos de la empresa que pueden ser aprovechados



unicoc

utilizando las fortalezas.

- Amenazas: son situaciones que provienen del entorno y que pueden afectar la permanencia y estabilidad de la empresa.
- Diagnóstico estratégico: es el análisis interno de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que enfrenta una empresa.
- Planeación estratégica: es el proceso mediante el cual se establece un rumbo para una organización, instaurando la misión, visión, valores, objetivos a largo plazo y los planes de acción para alcanzar los objetivos.
- Anestesia acto médico controlado en el que se usan fármacos para bloquear la sensibilidad táctil y dolorosa de un paciente.
- Sedación bloquear el dolor mediante una combinación de medicamentos que ayudan a relajar al paciente durante un procedimiento médico u odontológico.

Marco teórico

La planeación estratégica es un proceso de gestión que permite a las empresas establecer y definir los objetivos propuestos y las actividades que se realizarán para lograr su cumplimiento con el fin de direccionar un rumbo a la empresa.

En la planeación se debe tener una proyección a largo plazo en términos de efectos y consecuencias, está dirigida hacia la relación entre la empresa y el ambiente laboral, basa sus decisiones en juicios y no en datos.

La planeación estratégica es un concepto que fue incluido en el año 1944 a nivel académico y económico por Von Neuman y Morgerstein; por ende, ellos la definieron como una secuencia de acciones que debe realizar una empresa ante una situación determinada o para cumplir concretamente con un objetivo.

Según Humberto Serna (1997), la planeación estratégica parte del análisis DOFA y es una herramienta útil que le permite a una organización definir su visión a largo plazo y las estrategias que se utilizarán para alcanzarla.

Para lograr la planeación estratégica se contó con personal capacitado para desempeñar funciones de estrategia, ellos fueron quienes definieron los objetivos, las políticas, la misión, la visión, los principios corporativos y quienes tuvieron el poder en la toma de decisiones a largo plazo dentro de la empresa; estos estrategas fueron los jefes y directores de departamentos y los gerentes de área.

Es importante establecer un direccionamiento estratégico para lograr crecer como empresa, permanecer en el mercado y lograr utilidades; éste direccionamiento está integrado por los principios corporativos, que se trata de un conjunto de normas, valores y estatutos que regulan el funcionamiento de una empresa, también lo integran la misión y la visión empresarial, entendiendo como misión, el planteamiento de los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización los cuales la hacen diferente a las demás por la calidad de sus productos y servicios y la excelencia del talento humano que la conforman.



unicoc

Según (GÓMEZ, 2008) la misión está conformada por los siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son sus valores?
- ¿Quiénes son sus clientes?
- ¿Cuál es su prioridad?
- ¿Cuál es su responsabilidad?
- ¿Cuáles son sus objetivos organizacionales?
- ¿Cuáles son sus productos o servicios?
- ¿Por qué existe la empresa?
- ¿Cuál es su negocio?

Y la visión es un conjunto de ideas y definiciones de lo que es actualmente la empresa y lo que desea ser en el futuro; también es de suma importancia el diagnóstico estratégico, el cual permite planear el futuro de la empresa a corto mediano y largo plazo, éste se logró aplicando la matriz DOFA, esto conllevó a la formulación de estrategias para el crecimiento y posicionamiento de la empresa, para ello se estableció el presupuesto real con el que cuenta la organización, una vez se cumplió con todo lo anterior, se generaron los indicadores de control de gestión que permitieron medir el desempeño de la empresa.

(ROJAS, 2017)

MATRIZ DOFA.

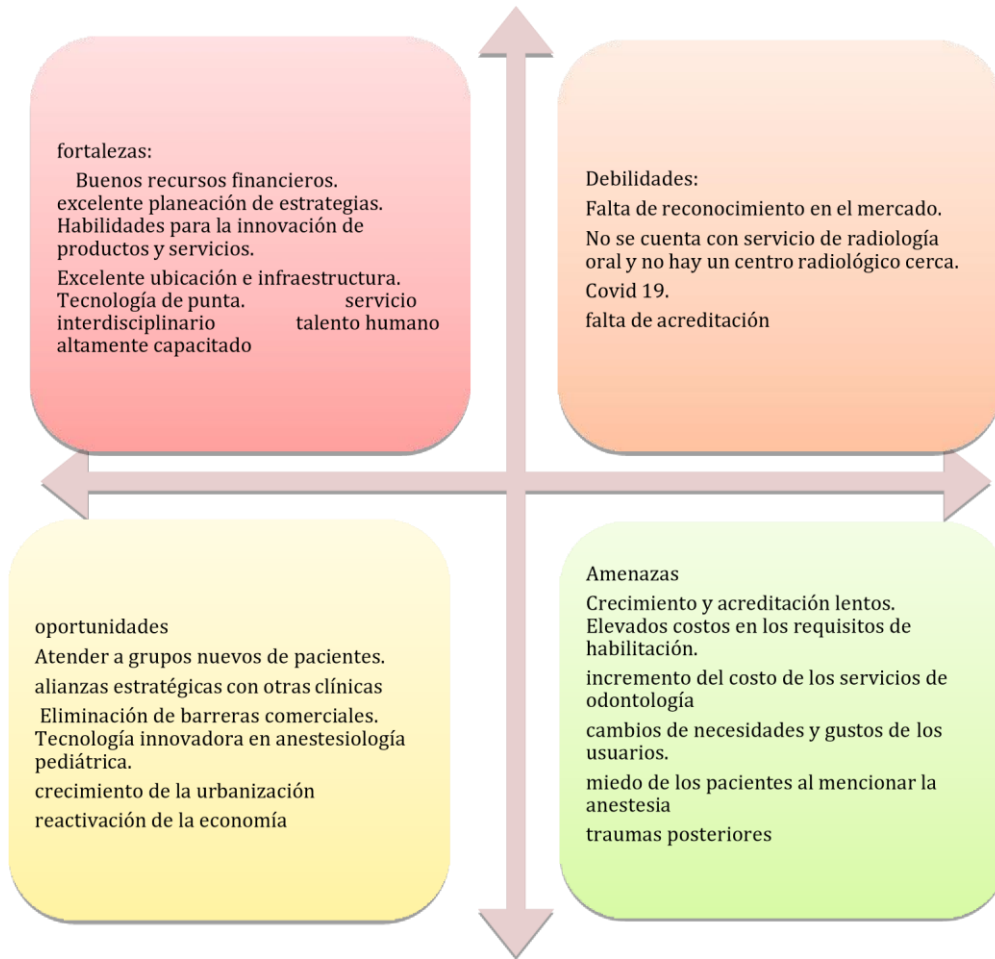


Tabla 1: “análisis DOFA”
(RODRIGUEZ V, 2005)

POLÍTICAS DE CALIDAD



unicoc

Las políticas de calidad hacen parte del manual de calidad lo cual quiere decir que siempre estuvieron documentadas y demostraron el compromiso en la dirección de la empresa cuando

se implantó un sistema de gestión de calidad encaminado hacia la atención al cliente y en la mejora continua, para ello se tuvieron en cuenta cuatro factores:

(INCONTEC, 2015)

Dirección

La dirección o gerencia estaba comprometida con la política de calidad, puesto que es fundamental en la gestión de la organización.

Empresa

Existió una relación directa entre las políticas de calidad con la realidad de la empresa u organización, esto hizo que fueran de fácil cumplimiento, claras y fáciles de comprender.

Cliente

Las políticas de calidad fueron dirigidas directamente hacia la atención al cliente. **Requisitos de la Norma ISO 9001 del 2015**



La cual ordena la obligación de incorporar los acuerdos que obedezcan al cumplimiento de los requisitos y necesidades de los clientes y de realizar mejoras continuas al sistema de gestión, debe ser adecuada al propósito de la organización.

Marco legal

El Sistema Obligatorio De Garantía De La Calidad En Salud (SOGCS), está compuesto por un grupo de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud con la finalidad de mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país, este sistema lo integran cuatro componentes los cuales son: sistema único de habilitación (SUH), programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad (PAMEC), sistema único de acreditación (SUA) y el sistema el sistema de información para la calidad en salud.

El Decreto 1011 de 2006 establece la Calidad de la Atención en Salud como "la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios", para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGC deberá cumplir con las siguientes características (Social, 2011):

1. Accesibilidad
2. Oportunidad
3. Seguridad
4. Pertinencia
5. Continuidad



Toda institución prestadora de salud (IPS) llámese clínica, hospital o consultorio privado debe contar con el sistema único de habilitación (resolución 3100 de 2019) y cumplir con los estándares del sistema único de garantía de la calidad (decreto 1011 del 2006) para su apertura de servicio y continuidad en el mismo. Little bites clínica odontológica, aunque sea una clínica de carácter privado no está exenta de cumplir con la normatividad vigente, lo cual quiere decir que se encuentra en la obligación de dar cumplimiento a todos los estándares de habilitación y verificación por parte del ente territorial encargado, de la vigilancia y control, que para este caso sería la secretaría departamental de salud de Cundinamarca (ministerio de salud y protección social).

Condiciones para habilitar servicios:

- Recurso Humano (MODIFICADO R. 2003)
- Infraestructura - Instalaciones Físicas- Mantenimiento (MODIFICADO R. 2003)
- Dotación-mantenimiento (MODIFICADO R. 2003)
- Medicamentos y Dispositivos médicos para uso humano y su Gestión (MODIFICADOR. 2003)
- Procesos Prioritarios Asistenciales (MODIFICADO R. 2003)
- Historia Clínica y Registros Asistenciales (MODIFICADO R. 2003)
- Interdependencia de Servicios (MODIFICADO R. 2003)

La clínica odontológica Little bites cuenta con los requisitos de la resolución 3100 de 2019

que se exigen para la habilitación del servicio así:

(MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL)

1. **Talento humano:** Capacidad instalada de acuerdo a la oferta-demanda, cuenta con los certificados de formación debidamente verificados.
2. **Infraestructura:** Cuenta con infraestructura adecuada, para Little bites se tuvo en cuenta la atención de pacientes con limitaciones físicas, contando con rampas en el primer nivel del inmueble para el acceso de los pacientes, también cuenta con unidades odontológicas acondicionadas especialmente para pacientes que no se pueden subir a la unidad a realizarse su tratamiento.

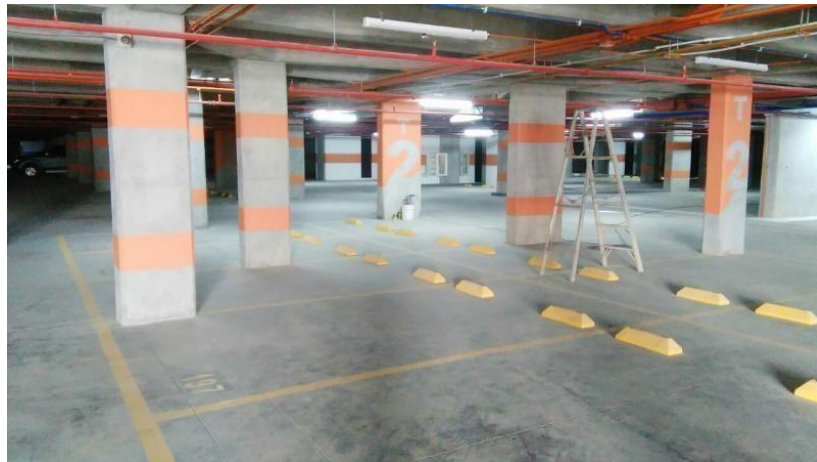


Imagen 1 fuente: “propia” parqueadero del centro empresarial NOU



Imagen 2 fuente: “propia” sala de espera centro empresarial NOU

3. **Dotaciones:** Instrumental, unidades odontológicas, autoclave, lámparas, compresor, incubadora para esterilizar instrumental, piezas de mano, scaler y cavitron.



Imagen 3: Dotación fuente: www.oralgalaxy.com.co



unicoc

4. **Medicamentos, insumos, dispositivos médicos:** Little bites

cuenta con todos los medicamentos, insumos y dispositivos médicos para la atención del paciente, teniendo

en cuenta que estos se encuentren aprobados para su uso y comercialización en el país según el INVIMA instituto encargado de la vigilancia y control de todos los medicamentos, insumos y dispositivos médicos que entran al país. Se debe estar seguro que ningún paciente maneje ningún tipo de medicamento o insumo previniendo así accidentes biológicos.

5. **Procesos prioritarios:** En Little bites todo procedimiento clínico realizado a los pacientes está guiado y vigilado bajo las GUÍAS DE MANEJO realizadas por el mismo personal de Little bites u obtenidas del MINISTERIO de la PROTECCIÓN SOCIAL, basadas en evidencia científica ya sea nacional o internacional.

6. **Historia clínica:** Está ligada a la resolución 1995 de 1999 y la ley 38 de 1993 donde la primera resolución dice que la historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.

(MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, 2014).

PRINCIPALES NORMAS LEGALES

Leyes Ley 9 de 1979. código sanitario nacional: define las normas generales para preservar, restaurar y mejorar las condiciones necesarias en lo que se relaciona a la salud humana, regulación y control de los descargos de residuos y materiales que afecten o puedan afectar las condiciones sanitarias del ambiente, define los criterios para el manejo de radiaciones en el caso de la odontología se deberá controlar los equipos de radiología, el vertimiento de residuos como el mercurio, restos de amalgama y líquidos de revelado entre otros que por su mala disposición generen riesgos al ambiente y salud humana.

(MINISTERIO DE SALUD, 1979; MINISTERIO DE SALUD, 1979)

- **Ley 1164 de 2007.** Por la cual se dictan disposiciones en materia del talento humano en salud, tiene profundas implicaciones para los profesionales de la salud ya que permite entre otras acciones la creación de los colegios profesionales, define los criterios de hospital universitario y campos de práctica, crea en concejo nacional del talento humano en salud. Crea el registro único nacional del talento humano en salud algún desarrollo generado por esta ley ha permitido la creación del colegio colombiano de odontólogos.
- **Ley 1233 de 2008:** precisa los elementos estructurales de las contribuciones a la seguridad social, se crean las contribuciones especiales a cargo de las cooperativas y pre cooperativas de trabajo asociado, con destino al servicio nacional de aprendizaje,



Sena, al instituto colombiano de bienestar familiar, ICBF, y a las cajas de compensación familiar, estas formas de contratación laboral están basadas en la Ley 79 de 1998 y el

Decreto 468 de 1990.

- **Ley 10 de 1962.** Por la cual se dictan normas relativas al ejercicio de la odontología, define quienes pueden practicar la profesión de la odontología en el país, especifica el proceso para la convalidación de los títulos entre otros aspectos.
- **Ley 35 de 1989. Código de ética del odontólogo colombiano.** Esta ley crea el tribunal nacional y los tribunales seccionales de ética odontológica, se encuentran definidos capítulos sobre: Declaración de principios, práctica profesional y relación con los pacientes, prescripción, historia clínica, relación de odontólogo y sus colegas, relación de odontólogo con las instituciones entre otros aspectos.
- **Decreto 2024 de 1984** normaliza el contenido de yodo que debe dosificarse a la sal (entre 50 y 100 ppm), ordena la adición de flúor (entre 180 y 220 ppm) y establece sanciones a los empacadores que infrinjan la norma. Estas acciones de salud pública son de gran importancia para los ciudadanos y la odontología ya que es una medida masiva para la prevención de la caries dental.
- **Decreto 491 de 1990 reglamentario del código de ética:** define claramente las responsabilidades del odontólogo con sus pacientes, describe la forma de elección de los magistrados del tribunal de ética y las posibles formas de reemplazo en caso de recusación, además define el consultorio odontológico como un espacio privado para la atención del paciente.
- **Decreto 2676 de 2000** reglamenta ambiental y sanitariamente, la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares, generados por personas naturales o jurídicas. fue el artículo 114 del Decreto 4126 de 2005 incluye a las entidades que presten servicios de



unicoc

salud a humanos y/o animales e igualmente a las que generen, identifiquen, separen, desactiven, empaquen, recolecten, transporten, almacenen, manejen, aprovechen, recuperen, transformen, traten y dispongan finalmente los residuos hospitalarios y similares, en desarrollo de las actividades, manejo e instalaciones relacionadas con: La prestación de servicios de salud, incluidas las acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. De esta forma los profesionales independientes y las IPS deberán garantizar la recolección de los residuos mediante la ruta sanitaria.

- **Decreto 1011 de 2006** establece el sistema obligatorio de garantía de Calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud, el sistema es integral y debe ser cumplido por todos los actores EPS, IPS entidades administradoras de planes de beneficios, profesionales independientes.

(MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL)

ESTUDIO DE MERCADO CLINICA LITTLE BITES

Población y muestra

Clínica de odontopediatria Little bites ubicada en el municipio de Cajicá (vereda calahorra vía Chía -Cajicá a 100 metros de san jerónimo) en la cual para la elaboración de la matriz D.O.F.A se tomó la opinión y concepto de los 5 socios que la conforman.

(QUESTIONPRO, S.F.)

Procesamiento y plan de análisis estadístico

- Con anterioridad a la realización del proyecto llevo a cabo un diagnóstico empresarial.
- Se analizaron los resultados obtenidos valorando las debilidades con las que cuenta el proyecto de la clínica de odontopediatria.
- Se realizó una dinámica con los socios para elaborar entre todos la matriz D.O.F.A de la empresa y se socializaron los resultados.
- Se propuso la misión y la visión para la empresa.
- Se realizó el planteamiento de los valores corporativos teniendo en cuenta los servicios que van a ser ofertados.
- Se propuso la forma de lograr incluir a la clínica en el mercado laboral mediante estrategias corporativas.
- Se incorporaron políticas de calidad para llevar a cabo en la clínica.

CONSIDERACIONES ETICAS

LEY 1581 DEL 2012: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, esta ley se aplica a la base de datos o archivos que contengan datos personales de personas naturales.

RESOLUCIÓN 8430 DE 1993: por la cual se establece las normas científicas técnicas y administrativas para la investigación en salud.

Resultados del diagnóstico empresarial

- Se reconocieron las principales causas generadoras de problemas que puedan presentarse en el desarrollo de la planificación de la clínica de odontopediatría.
- Se expuso el principal problema.
- Se revisó la causa del problema.
- Se discutieron los posibles efectos que pudieron causar el problema.
- Se analizó la matriz D.O.F.A.
- Se realizó un análisis del organigrama funcional-estratégico.
- Se realizó evaluación de procesos internos y cadenas de valor.
- Se realizó un análisis del mercado objetivo.
- Se realizó un análisis de posicionamiento de mercado.
- Se realizó un informe diagnóstico y se tomaron medidas de mejoramiento.

Lo anteriormente descrito se realizó el día 22 de abril del año 2021 desde las 8 am hasta las 2pm en las instalaciones de la clínica y la reunión se llevó a cabo en presencia de los 5 socios.

Resumen de la reunión

- La clínica fue inscrita en el registro mercantil de la cámara de comercio de Cajicá el 22 de abril del 2021.



unicoc

- La clínica de odontopediatría Little bites opera en el edificio centro empresarial NOU ubicado en la vereda calahorra vía Chía- Cajicá a 100 metros del San Jerónimo en el cual se tomó en alquiler la totalidad del piso 2 por un valor de 7'000.000 mensuales.
- El objetivo social de la clínica consiste en prestar servicios de odontopediatría a la población de Cajicá y sus alrededores.
- La clínica generó 11 puestos de trabajo todos temporales que operan por modalidad de prestación de servicios.

FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

- De los 5 socios se eligió un gerente y los otros cuatro tuvieron participación activa conformando el grupo gerencial.
- El grupo gerencial y los trabajadores de la clínica realizan de forma cuatrimestral la revisión y evaluación matriz D.O.F.A.
- El gerente y su grupo gerencial cuentan con un programa gerencial escrito y minucioso que se presenta de forma anual.
- La clínica tiene establecido su organigrama.
- La gerencia tiene estipuladas las labores, habilidades y responsabilidades de cada uno de sus trabajadores y estas se encuentran de forma detallada por escrito.
- El gerente es el directo encargado de velar por el buen manejo de las compras, gastos y ventas de servicios.
- La gerencia posee la información pertinente y necesaria en la toma de decisiones que le es útil para reducir riesgos a nivel laboral y financiero.
- La gerencia cuenta con un plan de gestión que se realiza mensualmente para evaluar el cumplimiento de los objetivos y las metas propuestas.
- El gerente y su grupo gerencial se encuentran en la obligación de mantenerse actualizados en cuanto a su negocio y estas actualizaciones se realizan mediante cursos, congresos, diplomados, etc.
- La clínica cumple y mantiene vigentes todas las normas legales y tributarias.
- La clínica realiza de forma continua programas de capacitación para los empleados.

- La gerencia de la clínica vela para mantener un buen ambiente laboral con el fin de alcanzar las metas de productividad.

FUNCIÓN PRODUCTIVA

- La clínica cuenta con un sistema de programación y planeación del servicio.
- La clínica cuenta con control de sus inventarios.
- En la clínica se realiza control de calidad a todos los servicios ofertados.
- En la clínica se mantiene un programa de información sobre tecnologías, materiales y procedimientos innovadores.
- Es función del gerente promover excelentes relaciones con los proveedores, con el fin de lograr mejores precios y disposición al cien por ciento de los materiales e insumos necesarios para la prestación del servicio.
- La clínica da estricto cumplimiento a los requisitos de salud, higiene y seguridad industrial requeridos para su buen funcionamiento.
- La clínica cuenta con un sistema de costos para cada uno de sus servicios.
- El gerente tiene clara la capacidad disponible de los servicios de la clínica.

FUNCIÓN COMERCIAL

- La gerencia trabaja continuamente por conocer las variantes del mercado y busca claridad en el perfil de los clientes.
- Se cuenta con una base de datos donde se consigna la información completa de los pacientes.

- Desde la gerencia se implementa un plan estratégico de comunicación con los clientes por medio de publicidad.
- La clínica maneja información actualizada de la competencia.
- La clínica cuenta con un programa de evaluación de servicio al cliente.
- La clínica cuenta con imagen corporativa definida.
- La clínica cuenta con registro de sus servicios.
- Desde la gerencia se evalúan resultados de manera mensual para verificar el cumplimiento de metas y objetivos.

(PAUL., 2004)

FUNCIÓN FINANCIERA

- Los gastos personales de los socios de la clínica siempre están separados de los gastos de la empresa, con el fin de mantener una estabilidad económica.
- El gerente cuenta con estados financieros mensuales que son utilizados en la toma de decisiones.
- La clínica cuenta con un responsable de la función contable, el cual se encarga de llevar la contabilidad según las normas legales vigentes.
- En la clínica se realiza seguimiento diario del manejo adecuado de recursos financieros, con el fin de evitar periodos de iliquidez y mantener el capital de trabajo para atender las necesidades operativas.
- La clínica cuenta con un fondo fijo para compras menores.



mensuales.

- En la clínica se elaboró el presupuesto de los costos y gastos

Misión

Somos una clínica de odontopediatria que presta servicios de salud oral dirigidos a la población de 0 a 17 años, con el fin de obtener sonrisas sanas que mejoren la calidad de vida de nuestros usuarios, proporcionando a los pacientes atención odontopediatria de alta calidad aplicando las mejores tecnologías disponibles en atención a traumática, mediante la atención integral oportuna y con calidad humana que brinda nuestro equipo de trabajo el cual se encuentra altamente calificado para realizar su labor garantizando tratamientos de alta calidad y brindando precios asequibles y competitivos.

Visión

Para el 2026 la clínica de odontopediatria Little bites será reconocida como de las mejores clínicas especializadas en atención infantil, del municipio de Cajicá y en si del departamento Cundinamarca, constituyéndose, así como un referente de atención odontopediatria de alta calidad pionero en el uso de tecnologías avanzadas con excelente desarrollo organizacional y financieramente estable.

LOGO:



Imagen 4 fuente: “propia”

OBJETIVOS

Objetivo general

Calificar como una de las mejores clínicas odontológicas especializada en la atención sin trauma del departamento.

Objetivo financiero

Posicionar un modelo de negocio que garantice un margen de ganancia mínima del 60 % para primer año de actividades buscando un crecimiento constante de las utilidades netas.

Objetivo a corto plazo

Mantener un mínimo de 200 pacientes activos al mes durante el primer año y crecer a un ritmo del 10 % en pacientes nuevos mensuales.



Objetivo a largo plazo

Ampliar nuestra base de pacientes a 500 mensuales y expandirnos a tres municipios más en Cundinamarca y la ciudad capital, Bogotá.

PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Como principio general de la clínica Little Bites todo prestador de servicios de salud que allí labore tiene que tener aptitud hacia la conservación de la vida en todas sus formas, de igual manera deben poner a disposición de la clínica sus conocimientos y experiencias con el fin de garantizar al usuario seguridad en sus tratamientos y lograr el cumplimiento de las expectativas del paciente.

- **Calidad:** se trata de brindar a nuestros pacientes una atención integral con excelentes recursos tecnológicos, materiales y humanos. Que garanticen las seguridades en los procedimientos sin poner en riesgo la salud de los pacientes.
- **Ética:** se trata de proceder dentro de la ética profesional con integridad y honestidad.
- **Integridad:** es la calidad de actuar consecuentemente a nivel personal y laboral con honradez, respeto hacia los demás, responsabilidad y disciplina.
- **Responsabilidad:** quiere decir que cada una de las personas que laboran en la clínica debe realizar su trabajo con empeño, lealtad y dedicación brindando un servicio de atención que logre satisfacer las necesidades de los clientes, para así mismo asegurar su fidelización y dar cumplimiento a la misión y a los objetivos institucionales.
- **Servicio:** es la actitud con la que se brinda una atención y las actividades que se ofrecen para satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los usuarios.
- **Orden:** es la conservación de la armonía entre el lugar, las cosas, las personas y los hechos para prestar un servicio o cumplir una función contando con los recursos disponibles.



Eficiencia: es la capacidad para establecer prioridades, tiempos de ejecución y manejo óptimo de los recursos con el fin de dar cumplimiento adecuado a una función y lograr el cumplimiento de los objetivos.

- Respeto: es un valor que permite a los seres humanos reconocer cualidades y defectos del prójimo y garantiza sus derechos a la igualdad y el trato para con sus semejantes en el diario vivir.

POLÍTICA DE CALIDAD

La clínica de odontopediatría Little Bites está comprometida con el mejoramiento continuo de los procesos y realiza encuestas y ejercicios que miden la satisfacción de los usuarios en pro de conservar la prestación de los mejores servicios odontopediátricos con los más altos niveles de calidad y efectividad, siendo altamente competitivos en el área de la odontopediatría, para ello se realizaron las siguientes acciones:

Se conformó un equipo de trabajo con talento humano altamente calificado, que cuenten con la mejor disposición para brindar un servicio de excelencia y de esta manera dar cumplimiento a nuestra misión y a las metas y objetivos para lograr nuestra visión. Se obtuvo una rentabilidad que nos permitió crecer y sostenernos de manera permanente generando competitividad en el mercado. Se contó con tecnología de punta y con los recursos necesarios para brindar una atención de alta calidad.

ESTRATEGIAS CORPORATIVAS

Estrategia debilidades-oportunidades

- Se elaboró un plan de mercadeo que nos permitió introducirnos en el mercado a partir de la promoción del portafolio de servicios haciendo énfasis en la calidad, tecnología de punta y precios asequibles.

Se fijó un método o sistema que nos permitió llevar la contabilidad de forma clara, segura, ordenada y confiable para establecer un margen de utilidades.

- Se dio obligatorio cumplimiento al manual de funciones donde se especifican



claramente las funciones que cada miembro de la clínica

debe realizar. • Se crearon alianzas estratégicas y sistemas de venta institucional que nos permitieron llegar a entidades educativas y empresas ubicadas en el sector donde se encuentra ubicada la clínica.

Estrategia fortalezas- amenazas

- Se crearon alianzas estratégicas con psicólogos del sector dada la dificultad de la habilitación del servicio de psicología dentro de la clínica.
- Se implementaron campañas publicitarias en los medios de comunicación local, con el fin de dar a conocer a nuestros posibles pacientes nuestro portafolio de servicios y resaltar nuestro valor agregado que es lo que más nos diferencia con las demás clínicas de odontopediatría del mercado.

Se apoyaron eventos locales y regionales, esto además de servirnos como un gran impulso publicitario nos ayudó a captar nuevos pacientes.

- Nos destacamos como la mejor clínica de odontopediatría en cuanto a prestación de servicios y atención al cliente sobre los demás servicios de las clínicas particulares del sector.

Estrategia debilidades-amenazas



unicoc •

Se implementaron nuevos servicios según las necesidades de los usuarios y la

oferta del mercado en el sector.

- Se puso en práctica un plan estratégico que nos sirvió para superar a la competencia y

que nos permitió aumentar la participación en el mercado aumentando nuestro capital. • Se

fijaron convenios con otras instituciones que facilitaron la financiación de tratamientos.

Estrategia fortalezas- oportunidades

- Se creó un aplicativo que permitió a través de la página web de la clínica apartar las citas de manera fácil, rápida y segura, desde la comodidad de su casa.
- Se realizó una inauguración llamativa de la clínica y difusión de los servicios ofertados.
- Se segmentó el mercado concentrándonos en la población de los 0 a 17 años que formara parte de los estratos 4, 5 y 6 tratándose de los estratos con mayor capacidad adquisitiva.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La clínica de odontopediatria Little bites es una entidad que está incursionando en el campo de la odontopediatria en el municipio de Cajicá Cundinamarca, por lo cual se consolidó un portafolio de servicio, que describimos a continuación:

Odontopediatria (promoción y prevención, operatoria) Es el área de la odontología que se encarga de la atención integral del paciente pediátrico, está indicado que la primera



unicoc visita al odontólogo se realice a temprana edad cuando los dientes temporales empiezan su erupción, esto con el fin de adaptar al paciente a los elementos del consultorio, a los básicos y a los ruidos del mismo, también para que el odontopediatra pueda realizar su trabajo de educación en promoción y prevención con los acudientes del menor.

- Endodoncia: consiste en la extirpación de la pulpa dental y el posterior relleno de la cavidad pulpar con un material inerte.
- Cirugía oral: comprende todo tipo de extracciones, extirpación de lesiones y análisis histológico de los mismos.
- Anestesia con sedación consciente: es una combinación de medicamentos que ayudan al paciente a relajarse y a bloquear el dolor durante un procedimiento odontológico, donde el paciente probablemente permanecerá despierto pero tal vez no podrá hablar, esta sedación permite la rápida recuperación del paciente para retomar sus actividades normales, se utiliza en procedimientos cortos y sencillos.
- Ortopedia maxilar u ortodoncia interceptiva: es el término utilizado para corregir problemas de crecimiento en los maxilares mediante aparatos fijos o removibles.
- Ortodoncia: la ortodoncia se encarga del estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las anomalías de posición relación y función de las estructuras dentales.
- Psicología: es una ciencia que trata el estudio y análisis de la conducta y los procesos mentales de los individuos y grupos humanos en distintas situaciones.

Marketing y mercadeo



CLINICA ODONTOPEDIATRICA LITTLE BITES

ENCUESTA

La siguiente encuesta tuvo como objetivo calcular el nivel de aprobación por parte de la población de un sector determinado del municipio de Cajicá Cundinamarca para la creación de una clínica de odontopediatria, con los datos que se recopilaron, estos datos fueron manejados de manera anónima y confidencial y brindaron un gran apoyo en la toma de decisiones al momento de constituir la clínica.

Fecha: Día___/ Mes___/Año___. Lugar de la encuesta: _____

Edad: _____, Género: M___, F___, Otro,___.

Marque su respuesta con una X.

1. ¿padece o ha padecido de alguna enfermedad oral en los últimos 12 meses?



unicoc Si ___ No ___

2. ¿considera que las enfermedades orales pueden comprometer la salud en general poniendo en riesgo la vida?

Si _____ No ____

3. ¿considera importante la detección temprana de caries y otras patologías en cavidad oral?

Si _____ No ____

4. ¿recibió usted en la infancia tratamiento de odontopediatría?

Si _____ No ____

5. Si su respuesta es afirmativa puede indicar el tipo de tratamiento.

Curaciones dentales ____

Extracciones dentales ____Limpieza dental

Ortodoncia/Ortopedia____Otros____

6. ¿Conoce alguna clínica de odontopediatría en Cajicá?

Si ___ No ___

Resultados de la encuesta

Discusión y análisis de resultados

El objetivo general que planteamos es la realización de la clínica para lo cual incluimos una encuesta sobre un grupo de personas analizando diferentes variables.

Se sentró la discusión en aspectos más relevantes que han extraído de los resultados obtenidos y nuestras aportaciones.



1. Para llevar a cabo la investigación de mercado se realizó una encuesta donde mostraba los hábitos de nuestros clientes potenciales en el sector de Cajicá, para saber con claridad el grado de aceptación, apoyo y la credibilidad de la clínica de odontopediatría

Little Bites

Los datos obtenidos fueron producto de preguntas simples enfocadas a público general. Discusión sobre el padecimiento de una enfermedad oral en los últimos doce meses, en este apartado se tuvo en cuenta a sujetos de ambos sexos. Los resultados son 50% se han padecido enfermedades orales y 50% no.

En nuestra primera pregunta de conocimiento de población: (padece usted o ha padecido de alguna enfermedad oral en los últimos doce meses, nos muestra una variable uniforme en las respuestas de SI y NO, donde con ello nos pudimos dar cuenta que la presencia de la enfermedad es alta, pero también la no presencia de esta; para responder dicha variabilidad en la respuesta tomamos como complemento el resto de respuestas.

Al ir obteniendo dichos datos nos enfocamos en conocer de manera general y aun en un panorama no asertivo, por qué la importancia es mínima y desde la edad en la cual enfocamos nuestra clínica.

2. Discusión sobre si las enfermedades orales pueden comprometer la salud general de la misma forma que hemos hecho los apartados anteriores se resumió la puntuación obtenida con intervención de los sujetos de ambos sexos, las puntuaciones obtenidas



unicoc en los puntos actuaron con una diferencia en donde el 48.6% no consideran que la enfermedad oral comprometa el estado de salud general y el 51.4% si lo considera.

En la pregunta 2 considera que las enfermedades orales, encontramos una mayoría en SI considerando una alta importancia en la salud gerencial, pero la variante NO también nos mostró una alta cifra dándonos a entender que la diferencia en nuestros apartados sigue siendo mínima y nos mostró la importancia en que nuestra población tenga dicho conocimiento en su cuidado oral.

3. Discusión sobre la importancia de detección temprana de caries y otras patologías orales: las puntuaciones en un grupo encuestado consideraron que para el 48.1% si es importante la detección temprana a diferencia de otras personas que contestaron en un porcentaje 51.9% que no lo ven importante.

En la pregunta 3 nos enfocamos más en la parte odontológica, ya que nos abrió una amplia brecha, las 2 preguntas generales anteriormente nombradas donde en esta queremos saber la importancia de la detección temprana de la enfermedad más común en la población como lo es la caries, consiguiendo un alto valor en la no importancia de la detección temprana en caries y otras patologías.



unicoc

4. Discusión en preferencias en tratamiento orales en esta variable se compararon los resultados de ambos sexos que participaron. Los resultados obtenidos en relación a curaciones dentales son de 34.5% y de extracciones dentales fue de 32.2% y limpieza dental del 33.3% se pueden observar una preferencia por curaciones dentales mientras que en la limpieza dental está más disminuido con relación a curaciones

Se presentó o no; dicha importancia, por eso, en la pregunta numero 4 nos muestra que la paciente no recibió tratamientos dentales infantiles, es alto y con ello nos muestra que un problema de desconocimiento viene desde su aplicabilidad o indicado desde una mínima edad, en la población infantil.

Para enfatizar en la atención recibida en población infantil nos damos cuenta que todas las variables tienen un alto porcentaje, destacándose entre ellas la curación dental “como resinas, amalgamas, entre otras”; con ello nos damos cuenta y podemos relacionar que la salud oral en este sector no es de tan alta importancia y está más enfocada en la atención por dolor, molestia o curación; que el proceso de cuidado en el mantenimiento de ella.

5. Discusión sobre el conocimiento de alguna clínica de odontopediatria de la misma forma se analizó siguiendo los objetivos planeados. Los resultados fueron que en la comunidad hay conocimiento del 52.2% a diferencia de las que no tienen conocimiento del 47.8%. Y para terminar la última pregunta número 5, que el conocimiento de una clínica de odontopediatria enfocada especialmente en la población infantil es alta; pero con ello y las preguntas anteriores pudimos notar y relacionar que en el sector hace falta no solo la atención adecuada, si no la importancia en dicha atención e importancia en el cuidado.

Con ello pudimos darnos cuenta que la competencia que tenemos es directa y alta, pero con vacíos en el conocimiento de la promoción y prevención en la salud oral, como la importancia de ella en general; por eso nos dio un beneficio o un plus para caracterizarnos en el sector, y generar dicha necesidad de cuidado, y conocimiento en la salud oral con alta calidad en la atención.

GENERO			
	FRECUENCIA	%	% ACUM
M	160	44,2	44,2
F	192	53,0	97,2
OTRO	10	2,8	100
TOTALES	362	100	

Tabla 2: “tabulación variable genero”

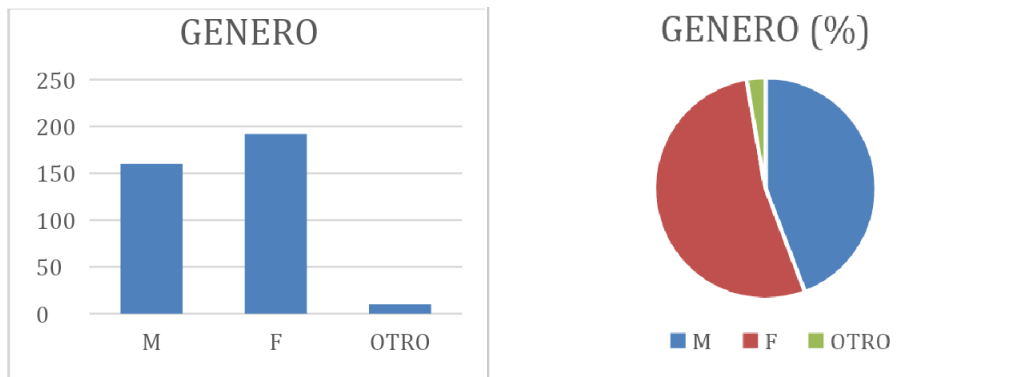


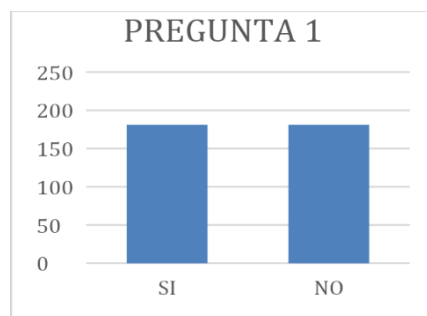
Tabla 3: “grafica variable género”

¿PADECE O HA PADECIDO DE ALGUNA ENFERMEDAD ORAL EN LOS ULTIMOS 12 MESES?

	FRECUENCIA	%	% ACUM
SI	181	50	50
NO	181	50	100
TOTALES	362	100	

Tabla 4: "pregunta 1"

Tabla 5: "porcentaje"



¿CONSIDERA QUE LAS ENFERMEDADES ORALES PUEDEN COMPROMETER LA SALUD EN GENERAL PONIENDO EN RIESGO LA VIDA?

	FRECUENCIA	%	% ACUM
SI	186	51,4	51,4

NO	176	48,6	100
TOTALES	362	100	

Tabla 6: "pregunta 2"

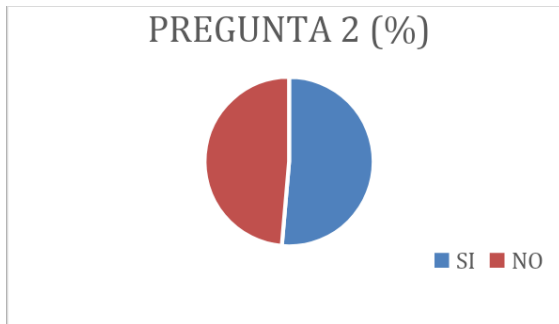
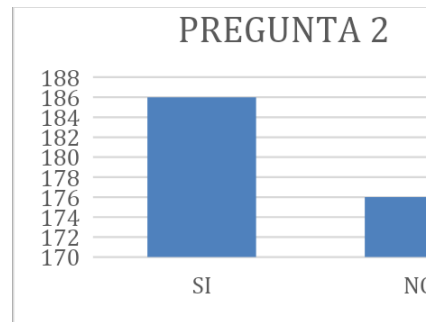


Tabla 7: "porcentaje"

¿CONSIDERA IMPORTANTE LA DETECCION TEMPRANA DE CARIES Y OTRAS PATOLOGIAS DE CAVIDAD ORAL?			
	FRECUENCIA	%	% ACUM
SI	174	48,1	48,1
NO	188	51,9	100
TOTALES	362	100	



unicoc Tabla 8: "pregunta 3"

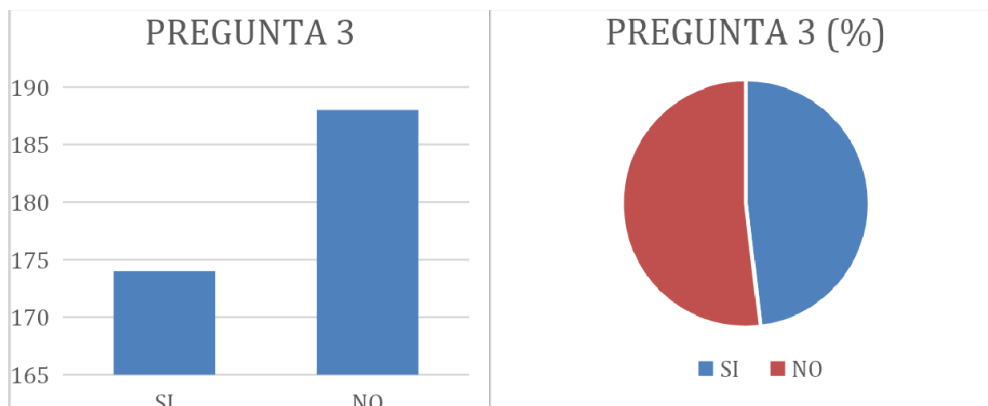


Tabla 9: "porcentaje"

SI RESPUESTA 3 FUE AFIRMATIVA			
	FRECUENCIA	%	% ACUM
CURACIONES DENTALES	60	34,5	34,5
EXTRACCIONES DENTALES	56	32,2	67
LIMPIEZA DENTAL	58	33,3	100
TOTALES	174	100	

Tabla 10: "pregunta 4"

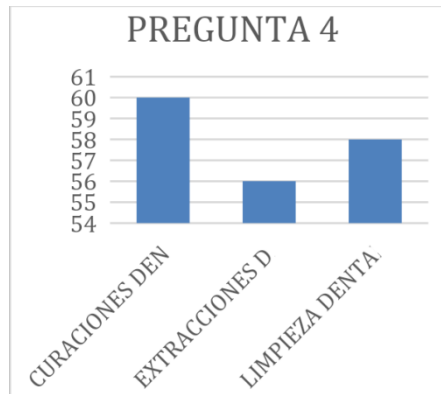


Tabla 11: "porcentaje"

¿CONOCE ALGUNA CLINICA ODONTOPEDIATRICA EN CAJICA?			
	FRECUENCIA	%	% ACUM
SI	189	52,2	52,2
NO	173	47,8	100
TOTALES	362	100	

Tabla 12: "pregunta 5"

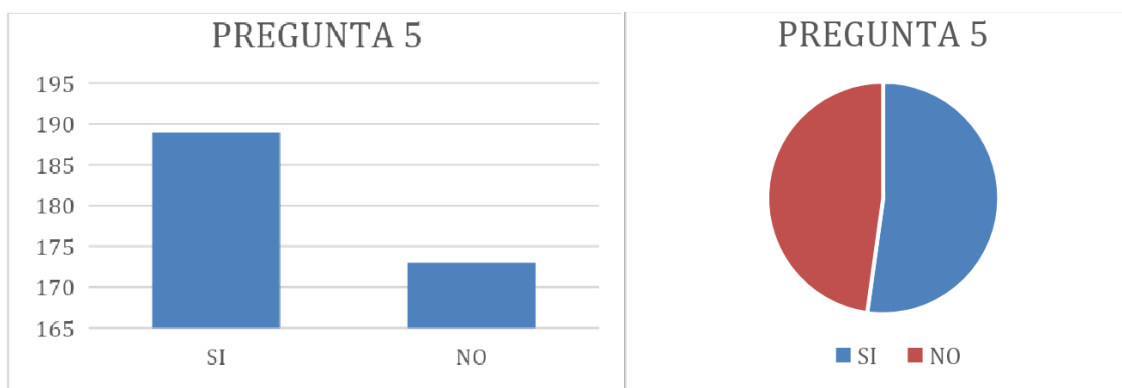


Tabla 13: "porcentaje"



1. Producto

La base de la estrategia de marketing de una empresa la conforman los productos de servicios. Lo cual nos indica que, si un producto está mal diseñado, este no representara un valor para los clientes, aún si los demás elementos del plan de marketing están bien ejecutados.

La estrategia de marketing inició a partir de la creación de una idea de servicios que representó un valor para los clientes a quienes va dirigido dicho servicio y que cumplía con las metas propuestas superando la competencia.

Para la clínica de odontopediatria Little bites fue primordial brindar productos de servicios de alta calidad que le permitieran al cliente utilizar el producto de manera eficaz y que respondiera a las necesidades de nuestros clientes.

2. Plaza o lugar de ubicación

La clínica de odontopediatria Little bites está ubicada en el municipio de Cajicá (vereda Calahorra vía Chía- Cajicá a 100 metros de San Jerónimo), Cajicá es un municipio colombiano ubicado en el departamento de Cundinamarca en la provincia de Sabana Centro a 17 Km al norte de Bogotá es el tercer municipio más poblado de la provincia.

3. Precio

Representa los puntos de vista similares existentes entre la empresa de servicios y sus clientes, al igual que el valor del producto.

La clínica de odontopediatría Little bites manejó y actualmente maneja precios asequibles y planes de financiamiento de todos los tratamientos.

4. Promoción

Para que un programa de marketing tenga éxito fue necesario contar con una efectiva comunicación, por eso se hizo importante hablar a los pacientes con palabras claras y con promesas de beneficios que se pudieran cumplir, así generamos seguridad en las personas y sin dura entraron a formar parte de nuestra base de pacientes.

5. Planta física

Una imagen dice más que mil palabras es por eso que se hizo tan importante contar con una planta física agradable a la vista donde el usuario se sienta cómodo donde el ambiente es tranquilo y se respira aire fresco donde todas sus dependencias están limpias, los muebles brindan comodidad, las personas que allí laboran están pulcras y brindan un excelente servicio de atención al cliente, está todo demarcado con letreros que se encuentran en perfecto estado que son visiblemente agradables para los usuarios y acompañantes.

Por lo anterior, la Clínica de odontopediatría Little bites cuenta con una amplia y moderna sede



6. Productividad

La productividad se midió mediante la gestión de los recursos necesarios para llevar a cabo la venta del producto o servicio, para lograr excelencia en la productividad de la clínica de odontopediatría Little bites decidimos lanzar llamativas campañas publicitarias por medio de volantes, mensajes a través de páginas web, publicidad en medios locales como canal y emisora local, capacitamos el personal para que promocioe nuestro portafolio de servicios, realizamos capacitaciones continuas a todo el personal en servicio al cliente.

7. Personal de contacto

Es innegable la importancia para una empresa de los avances tecnológicos, sin embargo, hay muchos servicios que requieren ser desarrollados por talento humano puesto que se hace necesaria la interacción directa entre los usuarios y el personal de contacto. Es por esto que en la clínica de odontopediatría Little bites nos esforzamos por brindar a nuestros usuarios un trato amable con respeto y calidez para que la experiencia de visitar nuestra sede sea agradable y despierte en nuestros usuarios empatía por nuestra empresa.

8. Procesos:



unicoc

Como grupo gerencial de la clínica de odontopediatría Little bites sabemos que para brindar un buen servicio con calidad y excelencia debemos contar con procesos bien diseñados, de lo contrario el servicio se prestaría de una forma lenta e ineficiente generando disgusto e inconformidad en los usuarios además de pérdida de tiempo y una experiencia desagradable.

Nuestros procesos se encuentran bien diseñados con protocolos estrictos a seguir para garantizar a nuestros usuarios seguridad y eficacia en la atención.

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Segmentación geográfica

Cajicá es un municipio colombiano del departamento de Cundinamarca ubicado en la provincia de sabana centro a 17 km al norte de Bogotá es el tercer municipio más poblado de la provincia después de Zipaquirá y Chía, se localiza en la carretera que conduce de Bogotá a Zipaquirá, se encuentra a una altitud de 2558 m sobre el nivel del mar y tiene una temperatura promedio de 14 grados centígrados, su economía se basa en los tejidos de lana virgen de oveja, artesanías y su cultura se puede apreciar en su centro cultural.

(GOOGLE MAPS)



Imagen 5: “mapa” fuente: Wikipedia

Segmentación demográfica

Cajicá cuenta con una población de 60.379 habitantes, de los cuales 20.619.42 son niños (0 a 17 años), tiene una densidad 1.139,23 habitantes por kilómetro cuadrado, su área es de en 53 kilómetros cuadrados. En su zona urbana cuenta con 35.700 habitantes y cuenta con 19 barrios, 22 sectores, a su vez se divide en 4 veredas además encontramos tres universidades, 6 colegios públicos, 17 colegios privados.

(ALCALDIA MUNICIPAL CAJICA, S.F.)

Según un informe del DANE solo el 30% de la población se dedica a la prestación de servicios y los ingresos per cápita son de un millón doscientos cincuenta mil.

Se encontraron también 48 clínicas odontológicas que prestan el servicio de odontología general y especializada mas no tienen exclusividad en la prestación del servicio de odontopediatria.

La clínica de odontopediatria es una empresa nueva en el sector que



unicoc cuenta con un número total de empleados de 15 personas, su actividad está basada en la prestación de servicios de odontología pediátrica y los servicios ofertados son: promoción y prevención, operatoria, endodoncia, cirugía, ortopedia maxilar, ortodoncia y asistencia psicológica.



ANALISIS BASADO EN LAS 5 FUERZAS DE PORTER

Rivalidad-empresas

Se considera un factor fuerte ya que son muchas las clínicas existentes dentro del mercado que compiten mejorando los costos y los precios cubriendo unos altos porcentajes de participación.

Poder de negociación de compradores

Es una fuerza con tendencia al alza puesto que gran parte de los clientes son sensibles a los precios elevados que pueden presentar algunos tratamientos independientemente de los resultados que puedan obtener lo cual se convierte en un factor determinante a la hora de la compra.

Potenciales entrantes

Es innegable que las empresas están inmersas en un sector de rendimientos elevados por todas las oportunidades que para estas se generan; siendo Colombia un país atractivo para inversionistas extranjeros que participan en el sector con sistema de franquicias, como por ejemplo Dentix.

Poder de negociación de proveedores

Es una fuerza que siempre tiende a estar en equilibrio dado a que juega un papel importante dentro del sector puesto que para el desarrollo de los procesos productivos es de vital importancia contar con los productos necesarios

Análisis de la demanda

El aumento de profesionales en el área de odontología, la poca demanda del servicio y otros factores; hacen que el comportamiento del mercado se vuelva complejo para determinar estrategias que permitan captar pacientes, por otra parte la demanda de servicios de salud odontológicos se encuentra condicionada con factores como: percepción de la enfermedad, morbilidad clínica, necesidad de atención, edad, nivel educativo, patrones culturales, ingresos, facilidades en tiempo, distancia y transporte.

Después de realizar el análisis de competitividad basado en las cinco fuerzas de Porter logramos concluir que ninguna de las clínicas existentes en el sector domina el mercado; todas con similitudes en su portafolio de servicios, sin embargo, poseen una gran diferencia en los procedimientos y en el valor agregado que brinda cada una de ellas.

(CAJIGAS)

FIJACIÓN DE PRECIOS

La planeación estratégica de los precios de una clínica odontológica es importante puesto que repercute de forma psicológica sobre el consumidor ya que en ocasiones es la única información sobre los servicios ofertados por las clínicas, el precio también es influenciado por las características o marca de los productos; el precio es fundamental ya que permite tomar la decisión sobre lo que se va a producir y en qué cantidades dependiendo del mercado, del uso y disposición de los recursos, regula el consumo, puesto que las personas pueden disponer de más o menos servicios dependiendo de su capacidad adquisitiva.

SERVICIOS	LITTLE BITES	COODONTOLOGOS	DENTIMAX
Valoración por odontología general	20,000	25,000	27,000
Valoración por especialista	30,000	35,000	37,000
Ambientación periodontal	75,000	79,000	80,000
Aplicación de flúor	30,000	37,000	35,000
Aplicación de sellante por diente	15,000	22,000	20,000
Coronas de acero	120,000	135,000	140,000
Obturación de amalgama por superficie	40,000	47,000	45,000
Resinas de fotocurado por superficie	70,000	80,000	100,000
Terapia de hidróxido de calcio	95,000	100,000	105,000
Endodoncia de dientes temporales	120,000	150,000	150,000

Endodoncia dientes permanentes unir radicular	250.000	270,000	300,000
Endodoncia birradicular	300,000	330,00	350,000
Endodoncia multirradicular	670,000	680,000	700.000
Exodoncia simple	70.000	90.000	95.000
Exodoncia método abierto	150.000	200.000	210.000
Frenectomía	230.000	250,000	250,000
Aparatología ortopédica	1.200.000	1.300.000	1.350.000
Arco lingual	460.000	470.000	465.000
Mantenedor de espacio	70.000	75.000	80.000
Kuad hélix	500.000	560.000	574.000
Placa de hawley	350.000	370.000	385.00
Férula de magnamara con tornillo hirax, con mascara facial	1.700.000	2,000.000	1.900.000
Ortodoncia invisible de movimientos leves (35 alineadores)	4.700.000	5,000.000	5.500.000
Ortodoncia invisible de movimiento moderado(60 placas)	6.000.000	6.100.000	6,200.000
Ortodoncia Brackets estándar	1,890.000	2.000.000	2.100.000
Ortodoncia ROTH	2.000.000	2.200.000	2.250.00
Ortodoncia MBT	2.500.000	2.750.000	2.750.000
Ortodoncia zafiro	2.900.000	3.000.000	3.900.000
Ortodoncia de autoligado	4.100.000	4.200.000	4.150.000

Tabla 14: "fijación de precios"

ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACION Y PUBLICIDAD

La clínica de odontopediatría Little Bites estableció dos estrategias de comercialización y publicidad:

- **Estrategia interna:** Esta la hacen los clientes de la organización conocido como la voz a voz, esto nos permitió aumentar la captación de pacientes, esta estrategia es un mecanismo de publicidad sin costo.
- **Estrategia externa:** esta estrategia se llevó a cabo con distintas formas de publicidad, las cuales fueron: Redes sociales, Pagina WEB, perifoneo, volantes etc.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CONSULTORIO ODONTOLÓGICO

Análisis técnico macro localización de mercado del consumo

La clínica odontológica Little Bites se encuentra ubicado en la vereda calahorra ubicado a 100 metros de San Jerónimo del municipio de Cajicá Cundinamarca; en la calle principal que da acceso a Cajicá (vía Chía- Cajicá) sin embargo el mercado de consumo no es solamente en su localización, sino en todo el municipio y sus alrededores.

(CONSORCIO COLSULTORIA CAJICA)

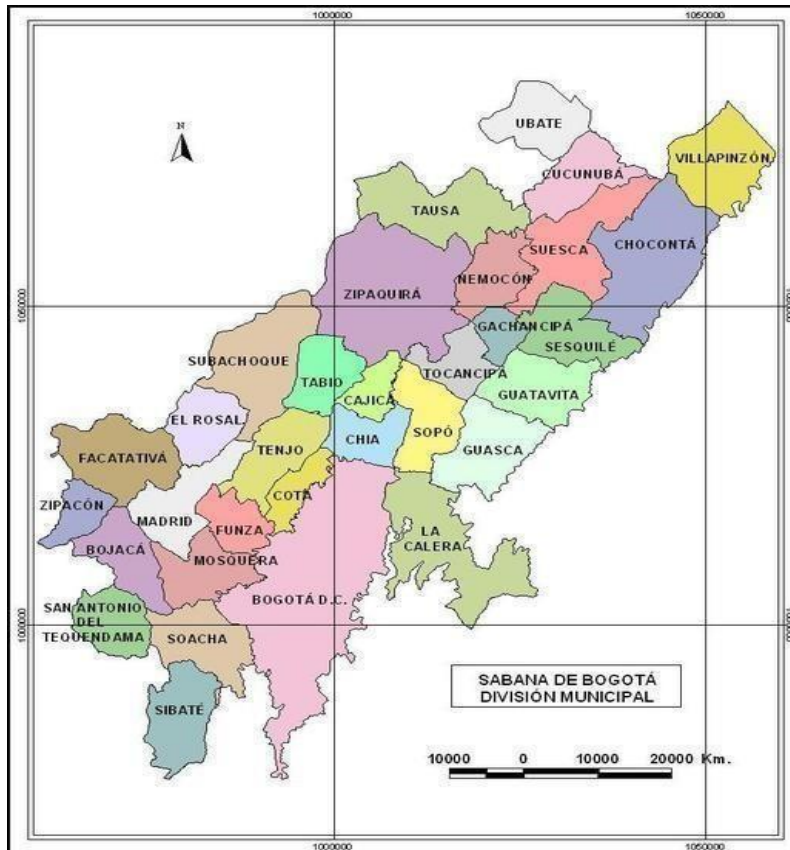


Imagen 6: “mapa división municipal” fuente: Wikipedia (GOOGLE MAPS)



Infraestructura:

La clínica está **ubicada en el segundo piso de un edificio de consultorios.**

Imagen 7: fuente: "www.noucentro"

Imagen 9: fuente "propia"

Fuentes de materia prima

La materia prima es suministrada por proveedores nacionales, esos pedidos se realizan según inventario. La materia prima utilizada por la clínica de odontopediatría Little Bites son insumos provenientes de otros países. Y es importante mencionar que esta materia

prima es seleccionada de los mejores insumos de alta calidad. Ya que los resultados de los tratamientos y procedimientos dependen de la calidad de la materia prima.

Disponibilidad de mano de obra

Cuenta con tres odontólogos odontopediatras con disponibilidad de 8 horas diarias de lunes a sábados. La disponibilidad de los demás especialistas es por horas de acuerdo a la demanda de pacientes o citas programadas en la semana.

Vías de comunicación

Contamos con diversidad de vías de acceso. La principal es la vía Chía - Cajicá. Si bien es cierto la ubicación del consultorio es una gran oportunidad de mercadeo. Contamos con Disponibilidad de agua, energía, teléfono y otras comunicaciones: Los servicios públicos son favorables, ya que es ocasional la interrupción de estos, permiten el funcionamiento de los equipos y funcionamientos de área en donde se consumen. Se cuenta con red de comunicación teléfono,



unicoc internet que permiten la comunicación con los pacientes y el desarrollo de actividades integradas al proceso de atención.

Micro localización Áreas del consultorio

La clínica odontológica Little Bites está dividida en un área de recepción, sala de espera, tres cubículos con unidad e instrumental, área de esterilización, baño, área de almacenamiento de desechos, poceta para lavado de traperos y área de almacenamiento de material de aseo.

Desecho de residuos

Los residuos son clasificados de acuerdo a su material y su uso. Los residuos con fluidos corporales son recogidos por la empresa contratista para su disposición final. Es importante mencionar que a este proceso se le realiza vigilancia y control del mismo.

Tecnología

Es una de nuestras principales fortalezas; ya que nos preocupamos por tener tratamientos con altos niveles de calidad, y resultados excelentes.

Mercado

El mercado está segmentado por tipo de población, quienes acceden al consumo de los servicios de acuerdo a las necesidades a satisfacer. Por lo que nos consideramos competitivos

en el mercado con las empresas que se encuentran en un mismo nivel de competitividad, productividad y desafíos.

Ésta es eficiente, ordenada y transmite confianza a los usuarios. El local cuenta con una superficie construida de 89.2 m², siendo su superficie útil total de 85.1 m². La actividad para la cual se da uso al local es la “CLINICA DENTAL”, esta se clasifica como Uso Sanitario, por lo cual es compatible con la calificación del uso de suelos, según el plan de ordenamiento territorial. La clínica cuenta con sala de espera, recepción, cuarto de almacenamiento central de residuos, tres consultorios independientes, dos baños, cuarto de aseo, zona de esterilización, a continuación, encontramos el plano de la clínica.

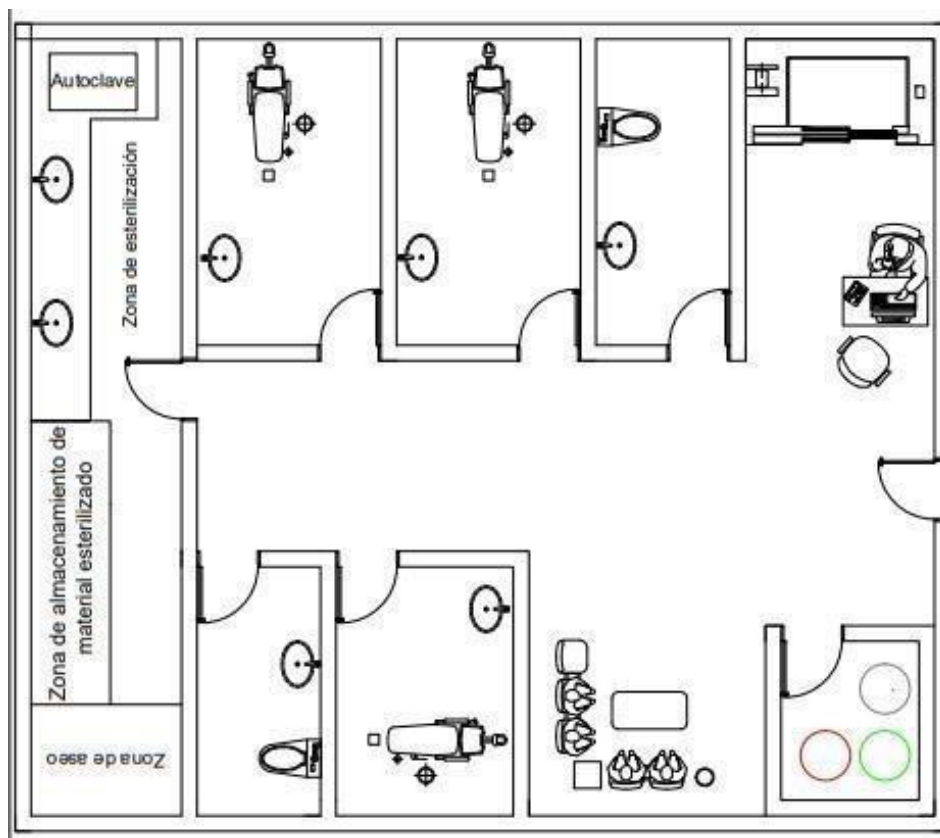


Imagen 10: mapa de distribución



unicoc

- La recepción consta de un mueble (escritorio) con sillas para recepcionista y para atención al público, archivador y equipo de cómputo.
- Baño de sala de espera adaptado para personas discapacitadas y de uso exclusivo para pacientes y acompañantes.
- La sala de espera se encuentra diagonal a la recepción, cumple los requisitos de una sala de espera, es cómoda, amplia y con buena iluminación, dispone de cuatro cómodos y confortables sillones.
- Área de esterilización y desinfección del material. Cuenta con un mesón amplio, dos posetas de lavado, área de almacenamiento de material estéril, autoclave y máquina selladora de bolsas de polipropileno.
- Los consultorios son el área de la clínica donde se prestan los servicios de salud oral, allí se desarrollan todas las actividades realizadas por odontólogos generales, odontopediatras y demás especialistas de la clínica bajo el estricto cumplimiento de las normas y condiciones de habilitación del servicio exigidas por la secretaría departamental de salud.

Licencia de actividad

Se solicitó la Licencia de actividad obteniéndose como Actividad Calificada.

La autorización sanitaria de clínicas dentales en Cundinamarca es expedida por la secretaría departamental de salud. Para lo cual se diligenció un formato de autoevaluación donde hace constar que las instalaciones y los protocolos, así como el talento humano en salud y todos los requisitos necesarios para su correcto funcionamiento se encuentran en orden.

Operaciones y procesos

A continuación, se hace una descripción detallada de la forma en la cual son atendidos los pacientes desde la recepción, atención clínica, agendamiento de citas y salida del consultorio.

Recepción del paciente:

Una vez el paciente llega a nuestra clínica es recibido amable y respetuosamente por la persona encargada del área de recepción, allí se toman los datos básicos del paciente y números de contacto y se suministra la información que el paciente requiera.

Una vez realizado el paso anterior procedemos a invitar al paciente a que siga a la sala de espera para que se siente y espere cómodamente mientras es llamado por el profesional.

El examen clínico:

Una vez el paciente ingresa a nuestra área clínica es recibido por uno de nuestros profesionales quien lo saluda, se presenta y le indica al paciente que siga a la unidad odontológica para ser valorado, después de realizada la valoración se le explica al paciente de forma clara y sencilla sobre su condición de salud oral y los posibles tratamientos a seguir.



unicoc

Diagnóstico y tratamiento.

Una vez determinado un diagnóstico y fijado un plan de tratamiento se le explica detalladamente al paciente o acudiente el procedimiento a seguir, las posibles complicaciones, y los beneficios, así como los costos.

Si el plan de tratamiento es aceptado por el paciente y/o acudiente se da apertura a la historia clínica se diligencia y se firman los consentimientos informados a que haya lugar y se da inicio al tratamiento como tal.

Mantenimiento de la salud oral:

Una vez finalizado el tratamiento entramos en la fase de mantenimiento en la cual se fijan citas periódicas para controlar y mantener un buen estado de salud oral.

PROTOCOLO DE MANTENIMIENTO DE PACIENTES ACTIVOS

Paciente activo:

Es el paciente que se encuentra en tratamiento activo, siempre debe salir de la clínica con cita programada en caso que no sea tratamiento de ortodoncia no mayor a dos semanas y se debe programar para recordarle la cita un día antes.

El plan financiero es el factor más importante al momento de la creación de la clínica puesto que sin el factor financiero no se puede hacer posible dicha creación, es allí donde se recoge la información económico-financiera relacionada con el proyecto, para así determinar si el plan de empresa analizado es viable económicamente y tomar una decisión sobre si se continúa o no con el proyecto. Para ello realizamos un plan de inversiones, plan de financiación, analizamos los gastos previsibles que nos sirven para analizar que el negocio cumpla con las condiciones de rentabilidad necesarias para permanecer en el mercado a largo plazo.

Balances previsionales

Para realizar un balance previsional es importante tener claros dos puntos los cuales son primero describir detalladamente la inversión que se requiere para poner en funcionamiento el proyecto de negocio y el segundo, la financiación precisa que nos permite prestar los servicios ofertados de la mejor manera.

Plan de inversión

En el plan de inversión tuvimos en cuenta todos los requerimientos para poner en marcha el funcionamiento de la clínica como lo fueron: mobiliario, maquinaria, equipos de cómputo, materiales, papelería y utensilios también costos de arrendamiento y acondicionamiento del local, los cuales relacionamos a continuación.

Inversión inicial	Precios
Bienes intangibles	2.300.000
Software	
Bienes materiales	67.359.000
Mobiliario sala de espera y recepción	7.000.000
Maquinaria	
Unidades odontológicas	30.000.000
Compresor	1.975.000
Autoclave	3.700.000
Negatoscopio x 3	1.086.000
Piezas de alta x3	3.990.000
Micromotores +contra ángulo +pieza recta	1.110.000
Ultrasonido y scalers	2.370.000
Lámparas de fotocurado x3	783.000
Mezcladores x3	2.499.000

Incubadora para pruebas biológicas	300.000
Termohigrómetros x3	360.000
Materiales	
Equipo informático	1.399.000
Obras de adecuación	6.000.000
Alquiler del local	7.000.000
INVERSIÓN INICIAL TOTAL	69.659.000

Tabla 15: “plan de inversión”

Honorarios proyecto

El grupo de talento humano en salud es indispensable para la realización del proyecto, son la base fundamental de la clínica.

Inmovilizado material

El inmovilizado material lo conforman los elementos patrimoniales tangibles como lo son: muebles o inmuebles.

Mobiliario: el local donde funciona la clínica dental es tomado en alquiler, por lo cual, debimos habilitarlo para una clínica y se compró todo el mobiliario necesario para su buen funcionamiento lo cual incluyó muebles, maquinaria, equipos y material indispensable para el funcionamiento del negocio.

Equipo informático

Se requirieron cuatro equipos de cómputo y se distribuyeron de la siguiente manera uno en cada consultorio y uno en recepción, se necesitó un programa o software odontológico y conexión a red de internet.

Activo más costoso

Este activo comprendía gastos como pagos de recibos de servicios públicos pago de arrendamiento, instalación si se requiría de aire acondicionado, gastos de insumos necesarios para el buen funcionamiento de la clínica, señalización etc.

Plan de financiación

Por las características del negocio se hizo imprescindible contar un gran capital económico para materializar el proyecto, este capital podía ser propio o podíamos recurrir a terceros para obtenerlo, después de realizar un análisis decidimos optar por la opción de un préstamo, para lo cual se acordaron unas condiciones de financiación con el Banco Bancolombia, necesitando un codeudor que en éste caso fue el padre de una de las socias de la clínica dental.

TOTAL DEL CRÉDITO	80.000.000
PLAZO	48 Meses



Tasa fija mes vencido	1.28%
Seguro de vida	96.000
Cuota fija mensual	2.241.086

Tabla 16: “plan de financiación”

Balances previsionales

Nos informa la situación patrimonial de la empresa, como es una empresa que hasta ahora está iniciando solo lo nombramos puesto que aún no se han recibido ganancias significativas y el patrimonio de la empresa se adquirió mediante un préstamo por lo cual al momento solo tenemos gastos aún no hay ganancias.

Análisis de la cuenta de resultados

La cuenta de pérdidas y ganancias es la diferencia originada en un periodo contable de pérdidas y ganancias la cual se realizará en el primer semestre de funcionamiento de la clínica para determinar los resultados y plantear un plan de mejora. Tenemos proyectado lograr el punto de equilibrio financiero a los tres años a partir del inicio de funcionamiento de la clínica.

Nuestro plan de empresa es una Clínica de odontopediatria. Es innegable que la odontología en Colombia es un campo que actualmente cuenta con gran expansión y existe mucha competencia entre profesionales independientes; cabe anotar que como todo sector se ha visto enormemente afectado por la recesión económica por la que está atravesando el país y en si el mundo entero también hay que tener en cuenta que al no tener control sobre la oferta en las universidades, a diario se están graduando millones de nuevos odontólogos lo cual hace más complicado el desarrollo de la profesión por la cantidad de oferta versus la demanda, esto hace que cada día se haga más necesario especializarse en algún área de la odontología pero también hay que precisar que en Colombia la educación es un privilegio y los costos de las especializaciones son muy altos, sin embargo esto nos brinda un nivel de alto estatus como clínica puesto que solo estamos ofertando servicios de especialidades enfocados en la odontopediatria lo cual nos hace diferentes a las demás clínicas del sector. Al realizar el análisis de las cinco fuerzas de Porter pudimos notar que existen diversos factores que pueden influir directamente sobre el buen funcionamiento de una clínica como la nuestra como lo son, la entrada en el mercado de nuevos competidores, la aparición de franquicias como Dentix que por su gran despliegue publicitario puede crear inquietudes sobre la población.

La distribución en planta está compuesta por, la recepción, una sala de espera, tres consultorios, esterilización, cuarto de baño adaptado para personas discapacitadas, cuarto de Almacenamiento central de desechos patógenos y cuarto de implementos de aseo. El talento humano de la clínica está compuesto por el Odontólogo titular de la clínica dental (odontopediatra) y tres especialistas más en esta área, los demás especialistas asistirán de forma programada según los requerimientos de los pacientes, el higienista y el auxiliar. La forma jurídica con la que



unicoc se constituyó la empresa es como sociedad anónima debido a la facilidad de creación, contamos con un plan de marketing bien constituido donde especificamos las características de los servicios ofertados y nuestros cómodos y accesibles precios. Los servicios ofertados son todos aquellos que un paciente pediátrico requiere. En el Plan Financiero hemos realizado proyecciones de ingresos y gastos basados en un escenario realista. Los resultados obtenidos son muy buenos, puesto que según nuestras proyecciones se generará un porcentaje importante de ganancias por lo cual consideramos que el negocio es rentable a largo plazo por lo que el proyecto de la apertura de una Clínica de odontopediatría en el municipio de Cajicá Cundinamarca es viable.

Bibliografía

Alcaldía Municipal Cajicá. (s.f.). Obtenido de <https://cajica.gov.co/informacion-general/>

Colombia., R. &. (s.f.). *Análisis de pre factibilidad empresarial. Valorando la idea del negocio*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia.

Colombia. LEY 9 (1979). Ministerio de Salud.

Colombia. Resolución 3100. (2019). Ministerio de Protección Social.

Consortio Consultoría Cajicá. (s.f.). *Consortio Consultoría Cajicá*. Obtenido de <https://pmgrd.cajica.gov.co/sigrdcajica/common/uploads/instrumentos/a2738c959fcbd03b6142b904e285150f08753388.pdf>

FORMULACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO A LA CLÍNICA. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/13189/0593726.pdf?sequence1>

Google Maps. (s.f.). *Cajicá*. Obtenido de GOOGLE MAPS, Localización de (Alcaldía Municipal Cajicá, s.f.)| local. disponible en: <https://maps.google.com>

INCONTEC. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Colombia: NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001.

ORTIZ, H (2009) Flujo de Caja y proyecciones financieras. Universidad Externado. Colombia.

QuestionPro. (s.f.). *Que es el estudio de mercado*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/estudio-de-mercado.html>

RODRIGUEZ V, J. C. (2005). *Definición de análisis DOFA*. . Ed. Thomsom.ROJAS, C. M. (2017).

SALLENAVE P. (2004). *Gerencia y Planeación Estratégica*. Grupo Editorial Norma.