



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Planeación Estratégica Cuidadent Centro Odontológico

Corporación Universitaria Remington
Ciencias Empresariales
Administración de Empresas

María Paulina Cardona Marín CC.1001724763 y Lady Milena García Urrea CC.1036930821
Luz Mardely Higueta Valle
Seminario Liderazgo Estratégico y Gestión del Cambio
2024

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo, en primer lugar, a Dios, por ser nuestra guía y acompañarnos en cada paso de este proceso. En segundo lugar, a nuestras familias, quienes son nuestro motor y nos inspiran a seguir formándonos. Finalmente, a nosotras mismas, por el esfuerzo y la dedicación que hemos demostrado a lo largo de este tiempo.

Agradecimientos

Agradecemos a nuestras familias las cuales han hecho parte fundamental en esta etapa enriquecedora, gracias por su apoyo en cada momento además las experiencias que nos deja la Universidad lleno de personas maravillosas y con conocimientos muy valiosos para nuestra vida profesional y personal.

Contenido

Resumen.....	5
Palabras clave.....	5
Pregunta orientadora de la búsqueda	7
Metodología de búsqueda de la información	10
Sustentación teórica de la pregunta.....	11
Planeación Estratégica	12
Misión	12
Visión.....	13
Valores Corporativos	13
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Estrategias	14
Organigrama	15
Conclusiones.....	17
Referencias.....	18

Resumen

Cuidadent Centro Odontológico es una organización que ofrece servicios de odontología estética y especializada, ubicada en el Municipio de Rionegro Antioquia, constituida en el año 2022. La organización se caracteriza por ofrecer servicios de alta calidad con precios accesibles para sus pacientes, además de contar con profesionales especializados con varios años de experiencia en el campo. Los centros odontológicos, son organizaciones que juegan un papel crucial en la atención de la salud bucal de sus pacientes. Por ello, en este informe final de grado, la propuesta se basa en el desarrollo de la planeación estratégica para Cuidadent, en la cual se implementará la Misión, Visión, Valores Corporativos, Objetivos, Estrategias, Análisis del entorno, Organigrama, entre otros, con el fin de mejorar su estructura y organización además de plantear estrategias que sean medibles a los socios. Luego explicaremos la organización cómo se encuentra estructurada y cuáles son sus principales beneficios en la compañía.

Palabras clave

Odontología, es la rama de la medicina que se encarga del estudio, diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades y lesiones que afectan los dientes, encías, tejidos blandos y huesos de la cavidad oral. Los odontólogos son los profesionales capacitados para diagnosticar y tratar una amplia variedad de condiciones, desde problemas de higiene bucodental hasta enfermedades más serias como los cánceres orales. (Miñan Mia, 2024)

Estrategia, la estrategia es un plan mediante el cual se busca lograr una meta. Esto se puede aplicar en cualquier ámbito de la vida, como el militar o el empresarial.

Cabe señalar que la estrategia se diferencia de la táctica en que esta última es una medida más concreta. Así, la estrategia es el proceso planteado, mientras que la táctica es la manera en la que se va a ejecutar. (Westreicher Guillermo, 2024)

Liderazgo, es el conjunto de habilidades de un individuo que le permiten ejercer tareas como líder. Un líder es el que dirige un grupo y puede motivar a sus integrantes mediante su discurso o de su empatía. Existen diferentes tipos de líderes que se desempeñan en ámbitos variados como una empresa, una familia, una organización, un equipo de fútbol, entre otros. En algunos casos, los miembros del grupo solo acatan las órdenes del líder, en otros ayudan a tomar decisiones dando su punto de vista y colaborando. (Raffino, 2021)

Planificación estratégica, es un proceso sistemático que las organizaciones utilizan para definir su dirección a largo plazo y tomar decisiones sobre la asignación de recursos. Este proceso implica analizar el entorno interno y externo de la organización, establecer objetivos claros, desarrollar estrategias para alcanzar esos objetivos y monitorear el progreso para hacer ajustes cuando sea necesario. La planeación estratégica ayuda a las empresas a adaptarse a cambios en el entorno y a mantenerse competitivas. (Cochachin Camilo, 2024)

Calidad, es la característica que nos dice cuán bueno o valioso es algo, y que influye en cómo nos sentimos al usarlo o experimentarlo.

Después de leer esto, como podrás imaginar, la definición de calidad puede variar. Se trata de algo bastante subjetivo, ya que lo que alguien puede considerar buena calidad, si le preguntas a otro puede que te conteste de una manera muy diferente. (Rosario Peiró, 2020)

Pregunta orientadora de la búsqueda

La planeación estratégica en un centro odontológico es fundamental para asegurar la adecuada gestión de los recursos, la satisfacción de los pacientes y el éxito de la organización a largo plazo. La falta de una adecuada planeación estratégica puede llevar a decisiones improvisadas y erradas, falta de dirección y enfoque, y en última instancia, al fracaso de la organización.

En un consultorio odontológico, la pregunta de nuestro informe final de grado fue: **¿Cuáles son las estrategias más efectivas para implementar una planeación estratégica en un centro odontológico?**

La bibliografía académica y científica sobre el tema de la planeación estratégica en consultorios odontológicos sugiere varias estrategias clave para su implementación con éxito (Cochachin Camilo, 2024). Algunas de estas estrategias incluyen:

1. Definir claramente la visión y misión: Establecer los objetivos a largo plazo y la dirección estratégica que la organización desea seguir.

2. Realizar un análisis interno y externo: Evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del consultorio para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

3. Establecer metas y objetivos específicos: Definir metas y objetivos claros y medibles que ayuden a guiar las acciones y decisiones diarias del consultorio.

4. Implementar un sistema de seguimiento y control: Establecer indicadores clave de rendimiento para monitorear el progreso hacia los objetivos establecidos y realizar ajustes en la estrategia según sea necesario.

Las ventajas de implementar una planeación estratégica en un centro odontológico son diversas. Algunas de las principales ventajas incluyen:

1. Mejora en la toma de decisiones: Al tener una visión clara de los objetivos y metas del consultorio, es más fácil tomar decisiones que estén alineadas con la estrategia establecida.

2. Mayor eficiencia y productividad: La planeación estratégica ayuda a identificar áreas de mejora y optimización de procesos, lo que conduce a una mayor eficiencia en la gestión del consultorio.

3. Mayor competitividad: Al tener una estrategia clara y bien definida, el consultorio puede diferenciarse de la competencia y establecerse como un líder en el mercado.

En resumen, la implementación de una planeación estratégica en un consultorio odontológico es crucial para asegurar su crecimiento y éxito a largo plazo. Las estrategias

mencionadas y las ventajas asociadas con la planeación estratégica son fundamentales para garantizar una gestión efectiva y eficiente de un centro odontológico.

Metodología de búsqueda de la información

La estrategia de búsqueda de información se basó en revisar fuentes confiables y actualizadas, así como contrastar la información encontrada en diferentes fuentes para asegurar su validez y precisión. Se priorizó la información proveniente de sitios web de instituciones reconocidas en el campo de la odontología y de publicaciones científicas revisadas por pares.

Para buscar información relacionada con el centro odontológico, se utilizó una estrategia de búsqueda en línea que incluía el uso de palabras clave específicas relacionadas con el tema. Algunas de las palabras clave utilizadas incluyeron "odontología", "estrategia", "calidad", "liderazgo", "planificación estratégica", entre otras.

Se utilizaron diferentes buscadores como, uno de ellos fue Google Académico para encontrar información relevante y actualizada sobre el tema.

Sustentación teórica de la pregunta

La odontología es una rama de la salud encargada del estudio, diagnóstico, prevención y tratamiento de las enfermedades relacionadas con la cavidad dental. En los últimos años, se ha observado un crecimiento significativo en la cantidad de consultorios y centros odontológicos, lo que ha llevado a una mayor competencia en el sector y a la necesidad de diferenciarse a través de la prestación de servicios de calidad y la implementación de estrategias de marketing efectivas.

En este contexto, el presente informe final de grado tiene como objetivo identificar estrategias fundamentales para la gestión en un centro odontológico, con el fin de que éste sea más competitivo y establecer estrategias necesarias para garantizar su éxito y sostenibilidad en el mercado. Para ello, se ha realizado un estudio teórico basado en la revisión de la literatura especializada en el tema, que aborda aspectos relacionados con la gestión de centros odontológicos, la satisfacción del paciente, la fidelización de usuarios y el marketing en el sector de la odontología.

Uno de los principales aspectos para tener en cuenta en la gestión de un consultorio odontológico es la atención al paciente.

Según diversos autores (Gonzalez-Melendez R., Cruz-Palma G. y Quiroga-García MA.), la satisfacción del paciente es fundamental para garantizar su fidelización y recomendar el consultorio a otras personas, lo que se traduce en un aumento de la base de datos de pacientes y en una mayor rentabilidad para la organización. Por tanto, es importante que el odontólogo, los especialistas y su equipo de trabajo se enfoquen en

brindar una atención personalizada, empática y de calidad, que garantice la satisfacción del paciente en todo momento.

Asimismo, la implementación de estrategias de marketing es clave para diferenciar el consultorio odontológico de la competencia y atraer a nuevos pacientes. Según diversos autores (Ruben Gallardo Lobato y Shelley Pursell, 2021), el marketing en el sector de la odontología se ha convertido en una herramienta fundamental para posicionarse en el mercado, comunicar los servicios ofrecidos, crear una imagen de marca sólida y fomentar la fidelización de los pacientes. Por tanto, es importante que el centro odontológico cree una estrategia de marketing adecuada, que incluya la presencia en redes sociales, la participación en eventos y ferias del sector, la colaboración con community manager y la implementación de promociones especiales para atraer a nuevos pacientes.

Finalmente, la gestión de un consultorio odontológico radica en la atención al paciente, la fidelización de estos, la implementación de estrategias de marketing y la diferenciación en un mercado cada vez más competitivo. Por tanto, es fundamental que el centro odontológico y su equipo de trabajo se enfoquen en ofrecer un servicio de calidad, personalizado y diferenciado, que garantice la satisfacción del paciente y su fidelización a largo plazo.

Planeación Estratégica

Misión

Nuestro objetivo en Cuidadent Centro Odontológico es brindar servicios de alta calidad y personalizados, con el fin de mejorar la salud y el bienestar de nuestros pacientes.

Queremos ser considerados como el centro odontológico de confianza del sector, donde los pacientes puedan recibir atención especializada y tratamientos efectivos para mantener una sonrisa saludable y confiada.

Visión

En el 2028, queremos ser líderes en el ámbito odontológico, conocidos por nuestra atención especializada y nuestro compromiso con la calidad y la innovación. Queremos construir una relación duradera con nuestros pacientes, basada en la confianza y la satisfacción.

Valores Corporativos

- **Compromiso:** nos comprometemos a proporcionar atención odontológica de alta calidad y a atender las necesidades de nuestros pacientes.
- **Calidad:** nos enfocamos en ofrecer servicios odontológicos que cumplan con los estándares más altos de calidad y seguridad.
- **Comunicación:** nos esforzamos por mantener una comunicación clara y efectiva con nuestros pacientes, para asegurarnos de que estén informados y satisfechos con nuestros servicios.
- **Ética:** nos basamos en principios éticos y profesionales, y nos comprometemos a mantener la confianza de nuestros pacientes y la comunidad.
- **Innovación:** nos esforzamos por mantenernos actualizados en las últimas técnicas y tecnologías en el campo odontológico, para ofrecer los tratamientos más efectivos y modernos.

Objetivo General

Mejorar la salud oral de nuestros pacientes mediante la prestación de servicios odontológicos de alta calidad, un trato personalizado y utilizando tecnología de vanguardia, para convertirnos en el referente de excelencia en atención odontológica en nuestra comunidad y lograr un crecimiento sostenible en el mercado.

Objetivos Específicos

- Mejorar la satisfacción de nuestros pacientes y contribuir a su salud oral.
- Incrementar la cantidad de pacientes en el consultorio odontológico.
- Reducir la tasa de deserción de nuestros pacientes en los servicios especializados.
- Incrementar la cantidad de consultas semanales en el consultorio odontológico.

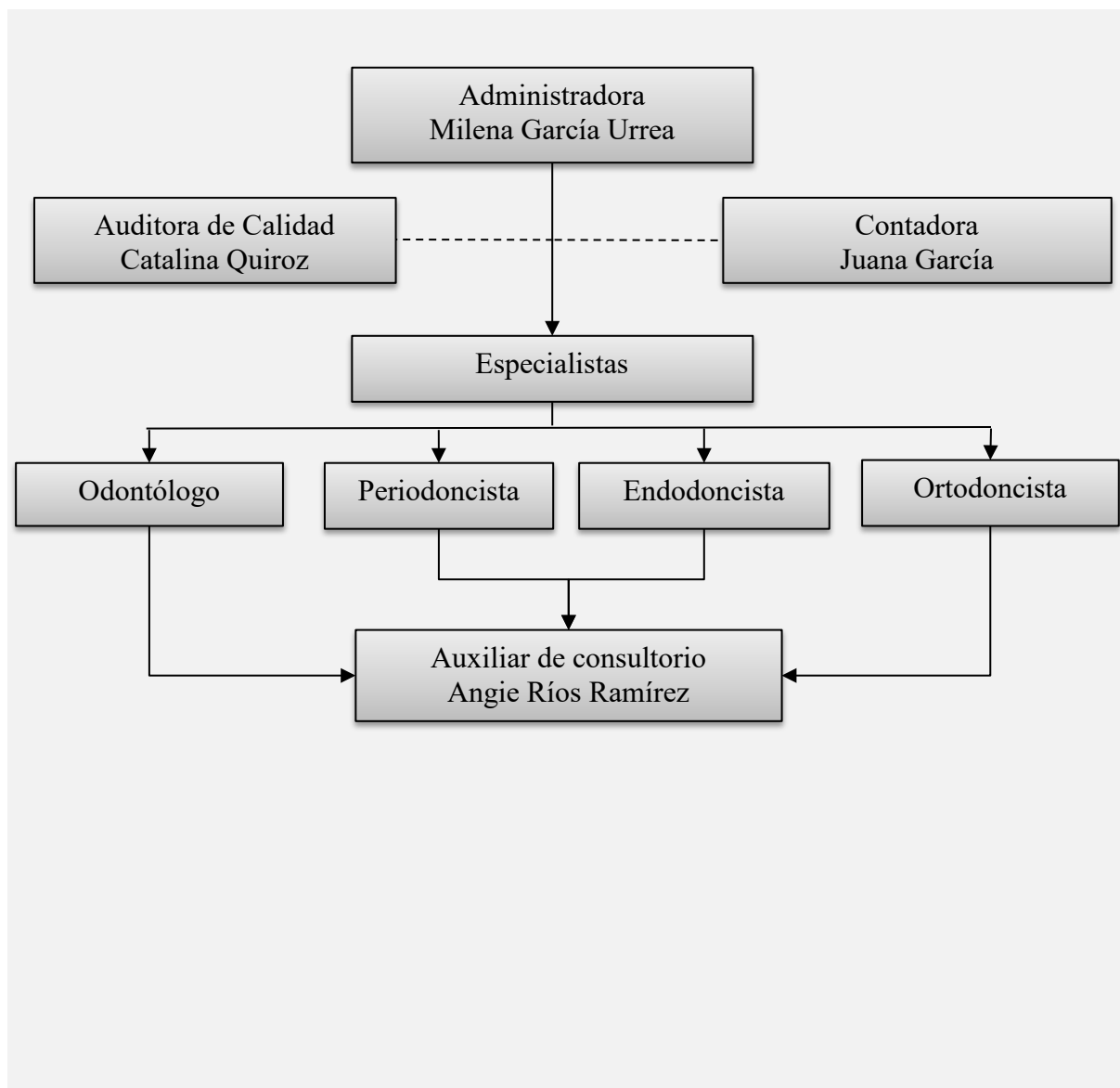
Estrategias

1. Mejorar la satisfacción de los pacientes a través de encuestas de satisfacción.
2. Implementar un sistema de evaluación continua para recopilar retroalimentación de estos.
3. Capacitar al personal odontológico para mejorar las habilidades comunicativas y las habilidades para manejar problemas.
4. Implementar beneficios para los pacientes que mantengan una buena relación con el centro odontológico.

5. Implementar un plan de marketing efectivo que incluya publicidad en redes sociales, correo electrónico y publicaciones en línea.
6. Implementar un programa de retención que incluya llamadas telefónicas y correos electrónicos para mantenerse en contacto con los pacientes.

Organigrama

Figura 1.

Organigrama

Nota. Diseño de organigrama para la compañía Cuidadent Centro Odontológico. Autoría propia.

Conclusiones.

- La implementación de la planificación estratégica nos permite optimizar los recursos operativos. La identificación y el análisis de los procesos clave han llevado a una mejora en la eficiencia, reduciendo tiempos de espera y costos operativos. Esto ha contribuido a una mejor experiencia para los pacientes y a un aumento en la productividad del personal.
- El establecer metas específicas y medibles, nos puede permitir a largo plazo una mayor coherencia en la toma de decisiones y en la dirección general del centro odontológico, lo que puede mejorar la coordinación y la efectividad de las estrategias implementadas.
- La planificación estratégica podrá contribuir al centro odontológico brindándole herramientas para adaptarse a cambios en el entorno y a nuevos desafíos. La capacidad de ajustar las estrategias en respuesta a cambios en el mercado y en las necesidades de los pacientes demostrará ser esencial para mantener la relevancia y la eficacia a largo plazo.

Referencias

- Sánchez, C. (febrero 08, 2019). *Normas APA – 7ma (séptima) edición*. Normas APA (7ma edición). <https://normas-apa.org/>.
- Hincapie, L. Alberto. (mayo 04, 2012). *Estrategias para rastrear, ordenar y analizar fuentes documentales*. Universidad de Antioquia. Estrategias para rastrear (udea.edu.co).
- Fauchard, Pierre. (2014). Dentaid. Sitio web: <https://www.dentaid.es/blog/1246/pierre-fauchard-padre-de-la-odontologia-moderna>.
- Peiro, A. (2015). *Estrategias genéricas de Porter*. *Economipedia*: Sitio web: <https://economipedia.com/definiciones/estrategias-genericas-porter.html>.
- Miñan, M. (2024). *Definición odontología según autores*. Sitio web: Definición de odontología Según autores, Ejemplos y Concepto (ejemplosverdes.com)
- Raffino, Equipo editorial, Etecé (5 de agosto de 2021). Liderazgo. Enciclopedia Concepto. Sitio web: <https://concepto.de/liderazgo-2/>.
- Quiroa, M. (2024, March 8). *Planificación estratégica*. *Economipedia*. Sitio web: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>.
- Valero Princet, Yolanda. (2017). La odontología en nuestros días. *Revista odontológica mexicana*, 21(3), 154. Recuperado en 16 de septiembre de 2024. Sitio web: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-199X2017000300154&lng=es&tlng=es.
- Cochachin, C. (2024, Julio 16). *Planeación estratégica: que es, elementos, etapas y ejemplos*. Sitio web: Planeación estratégica: qué es, elementos, etapas y ejemplos (clientify.com).
- Rosario Peiró, (04 de junio, 2020). *Calidad: Qué es y los tipos que hay*. Sitio web: Economipedia.com.

Quiroa, M. (2024, March 8). *Planificación estratégica*. *Economipedia*. Sitio web: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>.

