

UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA INCREMENTAR
LA COBERTURA DE MERCADO DEL CENTRO DENTAL
BOCA

POR:

OSCAR MENA NAVARRO

Tesis a consideración de la UNIVERSIDAD AUTONOMA "JUAN MISAEL SARACHO", como requisito para optar el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

TARIJA – BOLIVIA

V°B

Lic. Víctor Hugo Romero

PROFESOR GUIA

Lic. Bernardo Muñoz Vargas

Decano Facultad de Ciencias

Económicas y Financieras

Lic. Francisco Varas Mendoza

Vicedecano Facultad de Ciencias

Económicas y financieras

APROBADA POR:

TRIBUNAL:

Lic. Luis Enrique Gutiérrez Pérez

Lic. Paola Verdún Camacho

Lic. Francisco Varas Mendoza

DEDICATORIAS:

A mis padres por haberme dado la oportunidad de realizar mis estudios en la universidad.

A mis hermanos por haberme dado clara enseñanza de superación.

A mis compañeros por cuidarme en las horas inciertas.

El tribunal no
Calificador
del presente trabajo,
no se solidariza con
la forma, términos,
adjetivos y
expresiones
vertidos en el
mismo, siendo esta
responsabilidad del
Autor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme.

A mis profesores por enseñarme.

A mis amigos por ayudarme.

A mis padres por criarme.

INDICE

DEDICATORIAS
AGRADECIMIENTOS
RESUMEN

INTRODUCCION

	Página
FUNDAMENTACION -----	1
JUSTIFICACION -----	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA -----	2
FORMULACION DEL PROBLEMA -----	2
OBJETIVOS -----	2
Objetivo General -----	2
Objetivo Solución -----	2
Objetivos Específicos -----	3
ALCANCE -----	3
Espacial -----	3
Temporal -----	3
METODOLOGIA -----	3

CAPITULO I
MARCO TEORICO

Página

1.1 INTRODUCCION -----	4
1.2 PLANEACION ESTRATEGICA -----	4
1.3 PROCESO DE PLANEACION DIRECCION ESTRATEGICA ----	6
1.4 DIRECTRICES ESTRATEGICAS -----	7
1.4.1 Propósitos y Objetivos -----	8
1.4.2 Visión -----	8
1.4.3 Misión -----	9
1.4.4 Objetivos-----	10
1.4.5 Estrategias -----	10
1.4.6 Los Niveles Estratégicos -----	11
1.4.7 Tipos de Estrategias -----	12
1.4.7.1 Estrategia de Liderazgo en Costos -----	12
1.4.7.2 Las Estrategias de Diferenciación -----	12
1.4.7.3 Estrategias de Segmentación del Especialista -----	13
1.4.7.4 Estrategias de Penetración de Mercados -----	12
1.4.7.5 Estrategias de Desarrollo de Mercados -----	14
1.4.7.6 Estrategia Para el Desarrollo de Nuevos Mercados----	14
1.4.7.7 Estrategia de Comercialización -----	14
1.5 ANALISIS DE PORTER DE LAS 5 FUERZAS -----	15
1.5.1 Amenaza de entrada de nuevos competidores -----	16
1.5.2 La rivalidad entre los competidores -----	16
1.5.3 Poder de negociación de los proveedores -----	16
1.5.4 Poder de negociación de los compradores -----	15
1.5.5 Amenaza de ingreso de productos sustitutos -----	16

1.6 SALUD Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD -----	19
1.6.1 Determinante de la Salud -----	19
1.6.2 Definición del Consultorio Dental -----	20
1.6.3 Administración del Servicio de Salud -----	20
1.7 PROCESO DE INVESTIGACION MERCADO -----	21
1.7.1 Definición del Problema -----	21
1.7.2 Objetivos de Investigación y las Necesidades de Información-----	21
1.7.3 Selección de los Métodos y Técnicas de Recopilación de información-- -----	22
1.7.4 Diseño de los Instrumentos de Investigación-----	22
1.7.5 Plan de Muestreo -----	23
1.7.5.1 Unidad de muestreo -----	23
1.7.5.2 Tamaño de muestra -----	23
1.7.5.3 Procedimiento de muestreo -----	23
1.7.5.4 . Recopilación de la Información -----	24
1.7.7 Procesamiento y Análisis de la Información -----	24
1.7.8 Presentación de los Resultados de la Investigación -----	25

CAPITULO II

MARCO PRÁCTICO - DIAGNOSTICO

2.1 Análisis del ambiente externo -----	26
2.2. Análisis Pesta -----	27
2.2.1Análisis del Ambiente Político-Legal-----	27
2.2.2 Análisis del Ambiente Económico -----	28
2.2.3 Análisis del Ambiente Socio-Cultural -----	30
2.2.3.1 Análisis del Contexto Demográfico-----	30
2.2.3.2 Análisis del Contexto de Pobreza y Desarrollo Humano -----	32
2.3 Análisis del Ambiente Tecnológico -----	33

2.4	Análisis del Medio Ambiente -----	33
2.4.1	Contaminación de aguas -----	34
2.4.2	Contaminación del aire -----	34
2.5	Análisis de la Situación de la Salud-----	35
2.6	Recursos humanos del sector Salud -----	36
2.7	Análisis del entorno general del centro dental Boca-----	37
2.7.1	Análisis externo particular del centro dental “boca”	37
2.7.1.1	Aspecto Legal -----	37
2.7.1.2	Aspecto Social -----	38
2.7.1.3	Aspecto económico -----	39
2.8	Análisis interno -----	39
2.8.1	Descripción -----	39
2.8.2	Identificación -----	39
2.9	Prestación de servicios odontológicos -----	40
2.10	Prestación de servicios odontológicos realizados por el sector salud -----	42
2.11	Cobertura de mercado del centro dental “boca” -----	45
2.12	Calidad de prestación de servicios odontológicos-----	46
2.13	Análisis de la investigación de campo -----	47
2.13.1	Determinación del tamaño de la muestra -----	47
2.13.2	Análisis de los resultados de la investigación de campo -- -----	50
2.14	Análisis de matriz foda -----	54
2.15	Conclusiones -----	55

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1	Introducción -----	56
3.2	Planificación Estratégica en el centro dental Boca -----	56
3.2.1	Misión -----	56
3.2.2	Visión -----	57
3.2.3	Objetivos -----	58
3.2.3.1	Objetivos específicos -----	58
3.3	Elaboración de la planificación estratégica para incrementar la cobertura de mercado del centro dental Boca.-----	58
3.3.1	Actividades Estratégicas -----	59
3.3.2	Tipos de estrategias -----	59
3.3.3	Ubicación del centro dental boca -----	60
3.3.4	Diferenciación del centro dental boca -----	60
3.3.5	Crecimiento del centro dental boca -----	61
3.3.6	Desarrollo de alianzas estratégicas -----	62
3.3.7	La calidad de la prestación de servicio de salud oral--	62
3.3.8	Premisas de un Programa de Calidad -----	63
3.3.9	Estrategias de publicidad y promoción -----	64
3.4	Recomendaciones -----	65
	 Bibliografía -----	 67
	Anexos No 1 -----	68

INDICE DE CUADROS

Pagina

a) Cuadro No 1	Crecimiento del PiB de 2002-2004 -----	29
b) Cuadro No 2	Crecimiento del PiB, PiB per capita Periodo 2002-2004 -----	29
c) Cuadro No 3	Tarija población proyectada por provincias Periodo 2001-2007 -----	31
d) Cuadro No 4	Recursos humanos en salud, por categorías. Según Municipios SNIS 2006 -----	36
e) Cuadro No 5	Pacientes atendidos por el centro dental boca Periodo 2005-2007 -----	41
f) Cuadro No 6	Pacientes atendidos por tipo de trabajo en el centro dental Boca, gestión 2005-2007 ----	41
g) Cuadro No 7	Prestación de servicios de odontología del Hospital regional San Juan 2005-2007 -----	42
h) Cuadro No 8	Prestación de servicios de odontología en la Caja Nacional de Salud 2005-2007 -----	43
i) Cuadro No 9	Numero de pacientes atendidos por tipo de Trabajo consultorios dentales privados de Tarija Gestión 2005-2007 -----	44

j) Cuadro No 10	Numero de pacientes dentales atendidos por sectores de Salud ciudad de Tarija gestión 2005-2007 ----	44
k) Cuadro No 11	Numero de encuestas a realizarse por estrato en el área de influencia del centro dental Boca. -----	49
L) Cuadro No 12	Sexo de la población encuestada-----	50
M) Cuadro No 13	Atención recibida por una clínica dental -----	50
N) Cuadro No 14	Clasificación de la atención recibida -----	51
O) Cuadro No 15	Tipo de servicio recibido Atención recibida por una clínica dental -----	52
P) Cuadro No 16	Conocimiento del centro dental boca. -----	52
Q) Cuadro No 17	Clasificación de la atención recibida por el centro dental Boca -----	53