

PLAN DE EMPRESA PARA " CUIDANDO CON EL CORAZÓN "

SABANA CENTRO

PROYECTO

CUIDANDO CON EL CORAZÓN

ROSARIO DEL PILAR ALFONSO NIETO

OLGA FARIDE MONTOYA RAMIREZ

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA

BOGOTÁ D.C.

2018 - II

PLAN DE EMPRESA PARA " CUIDANDO CON EL CORAZÓN "

SABANA CENTRO

Autor

ROSARIO DEL PILAR ALFONSO NIETO

OLGA FARIDE MONTOYA RAMIREZ

**Trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Gerencia de
servicios de salud**

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO DE COLOMBIA

UNICOC

2018

AGRADECIMIENTOS

Primero a DIOS por permitirnos llegar a este momento tan importante de nuestra formación profesional dándonos fortaleza y su compañía.

Al ingeniero Fernando Prieto por su apoyo fundamental en la elaboración de este proyecto, con el valor incalculable de sus conocimientos, compartiendo nuestras dudas y apoyándonos para llevarlo a término.

DEDICATORIA

A mi familia por ser mi fuente de motivación para lograr cumplir mis metas, a mi esposo por su apoyo incondicional y a mis hijos quienes son mi mayor inspiración para salir adelante y ser un ejemplo para ellos.

DIOS LOS BENDIGA.

Olga Montoya Ramirez

A mis padres, mi esposo y mis hijos quienes siempre han sido un apoyo incondicional y que sin ellos no estaría en estos momentos en el lugar en el que estoy. Gracias y mil gracias sin ellos esto no hubiera sido posible.

Pilar Alfonso Nieto

CONTENIDO

1. Título del proyecto	8
2. Introducción	9
3. Justificación	10
4. Objetivos	11
4.1 Objetivo general	11
4.2 objetivos específicos	11
5. Modelo de negocio.....	12
5.1 Concepto de negocio y oportunidad.....	12
5.1 Propuesta de valor	14
5.3 Segmento de clientes.....	15
6. Canales	17
6.1 Estrategia de ventas	18
7. Recursos clave	19
7.1 Recursos humanos	19
7.2 Recursos intelectuales	19
7.3 Actividades clave	19
7.4 Alianzas clave	20
8. Flujo de ingresos	21
9. Portafolio de servicios	22
9.1 Acompañamiento al adulto mayor	23
9.2 Acompañamiento en el post operatorio	25
9.3 Acompañamiento a citas medicas.....	27
9.4 Entrenamiento en el uso de dispositivos especiales	28
9.5 Asesoría en lactancia materna y cuidados del recién nacido	29
9.6 Clínica de heridas.....	30
10.Fijación de precios.....	31
11.Identificación de competidores clave.....	33
12.Marco teórico.....	34
13.Análisis del sector	36
13.1 Características de la región.....	36

13.2	Turismo	36
13.3	Vías de comunicación	37
13.4	Productividad	37
14.	Análisis organizacional y legal	38
14.1	Misión	38
14.2	Visión	38
14.3	Valores	39
14.4	Logo	40
14.5	Matriz DOFA	41
14.6	Política de calidad	42
14.7	Objetivos de calidad	42
14.8	Motivación	43
14.9	Estructura organizacional	43
15.	Análisis financiero	45
16.	Conclusiones	46
17.	Referencias	47

INDICE DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

Ilustración 1 Pirámide poblacional	15
Ilustración 2 Distribución de la población por rangos de edad	16

Tabla 1 Portafolio de servicios	32
Tabla 2 Matriz DOFA	40
Tabla 3 Estructura Organizacional	43
Tabla 4 Inversión	45
Tabla 5 Proyección de Ventas	45

1. TÍTULO DEL PROYECTO

CUIDANDO CON EL CORAZÓN: Empresa encargada de proveer servicios de atención domiciliar de enfermería.

2. INTRODUCCIÓN

La finalidad de este proyecto es crear la empresa “**CUIDANDO CON EL CORAZÓN**” la cual estará encargada de proporcionar cuidados de enfermería domiciliarios en la zona de sabana centro, inicialmente los municipios de Chía, Cajicá, Zipaquirá.

La idea se crea con el fin de satisfacer las necesidades de cuidado que tiene esta población en el cual se les brindara una atención profesional con calidad y confianza.

Algunos estudios consideran a sabana Centro una de las quince del departamento de Cundinamarca ideal para la inversión teniendo en cuenta su interrelación con Bogotá, lo que ha convertido a la sabana centro en un territorio con importantes potencialidades. Esto aunado a significativas transformaciones urbanas, que han dado lugar en la composición de su población, del territorio que inciden en la calidad de vida de sus habitantes

3. JUSTIFICACIÓN

El proyecto se desarrolla con el fin de crear un plan de empresa el cual permita tener un análisis previo de la población, del sector del mercado, de la competencia y de los clientes en donde se va a ofertar los servicios, de manera que esto nos permita posicionar la empresa con bases sólidas y llegar fuertes en el mercado.

Adicionalmente establecer un plan de negocio nos permite tener una visión amplia de la empresa y de esta manera establecer con antelación nuestras debilidades y fortalezas con el fin de trabajar en ellas y de esta manera lograr disminuir los posibles niveles de fracaso de esta.

Con este planteamiento además estamos creando de manera organizada y mediante una justificación teórica el desarrollo de una idea de negocio para posteriormente llevarla a cabo en la práctica.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar un plan de empresa para la creación de CUIDANDO CON EL CORAZON; empresa del sector salud, como una IPS de atención domiciliaria.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar un estudio de mercadeo del sector al cual se va a incursionar mediante el análisis de las empresas similares a la propuesta de negocio de la zona en la cual se está proyectando la empresa; ya que mediante este análisis se va a poder establecer una propuesta sólida y con ventajas competitivas.
- Establecer el modelo operativo de la empresa, mediante de la definición de los servicios ofertados, el nivel de atención disponible y el alcance demográfico a ser cubierto en la atención domiciliaria.
- Establecer los lineamientos directivos, la planeación estratégica y la composición administrativa de la empresa, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normatividad vigente para una empresa prestadora de servicios de salud.
- Realizar un análisis financiero, que permita establecer las fuentes de ingresos; realizar una evaluación y fijación de precios y así poder establecer una estructura de costos y gastos con el fin de garantizar sostenibilidad de la empresa en el mercado.

5. MODELO DE NEGOCIO

5.1 CONCEPTO DE NEGOCIO Y OPORTUNIDAD

De acuerdo con las proyecciones del DANE, para el año 2015 la población de la provincia ascendió a 486.000 habitantes aproximadamente, de los cuales el 68 % se encontraba en las cabeceras de los municipios y el restante 32 % en la zona rural. Los municipios de Cajicá, Chía, Cota, Gachancipá, Sopó y Zipaquirá son los que albergan en sus cabeceras más del 50 % de su población, siendo el municipio de Zipaquirá el que contiene la mayor proporción de su población en el casco urbano (88%), mientras Cogua es el que concentra la mayor proporción de su población en la zona rural (69%). (Camelo)

Uno de los aspectos que más ha influido en el proceso de urbanización de la Sabana de Bogotá ha sido la migración de bogotanos hacia municipios de las afueras y el norte de la capital, quienes demandan un mejor acceso a servicios de salud. (Portafolio, 2017)

Según la Encuesta Multipropósito 2014 hay una importante proporción de habitantes de origen bogotano en municipios como Chía, donde el 33 por ciento de sus habitantes son oriundos de la capital; y de Cota, donde lo son el 27 por ciento, mientras que en los otros municipios esa proporción se acerca al 20 por ciento de su población. Familias que han buscado mejorar su calidad de vida y por eso deben tener espacios médicos de calidad sin tener que desplazarse hasta la capital. (Portafolio, 2017)

De acuerdo a lo anterior se evidencia un crecimiento gradual de la población de la zona de sabana centro en su mayoría de estratos socioeconómicos altos y con esto también la necesidad de cuidado y asistencia especializada de la población de adultos mayores; esto sumado a un crecimiento en el sector de servicios de salud con clínicas y centros de salud de alta mediana y baja complejidad de la zona por lo tanto se presenta una oportunidad de negocio que permita brindar

atención domiciliaria a esta población específica y adicionalmente en una segunda fase poder ofrecer servicios de transporte especializado de acuerdo a las condiciones de los usuarios.

El modelo de negocio de esta empresa recibe el nombre de “CUIDANDO CON EL CORAZÓN” la cual ofrecerá servicios de asistencia de enfermería domiciliaria con el fin de satisfacer las necesidades especiales de las personas en la comodidad de su casa garantizando una excelente atención profesional y gran calidad humana.

Así mismo brindarles un fácil acceso para obtener la prestación del servicio mediante la utilización de la tecnología como redes sociales, whats app, y pagina web donde encontraran información actualizada; no solo de los servicios que prestamos, si no de cuidados para su salud y preguntas frecuentes.

5.2 PROPUESTA DE VALOR

Brindar calidad del servicio ofrecido a través de la capacitación del personal técnico en enfermería el cual será diferenciado por ser una atención, humanizada, respaldado mediante una planeación y supervisión del cuidado de enfermería profesional personalizada, cálida y cercana en la comodidad del hogar.

Adicionalmente se ofrece al cliente la facilidad en el acceso a los servicios ofertados mediante plataformas tecnológicas como; redes sociales, whats app, y pagina web.

5.2.1 PROPUESTA INNOVADORA

Garantizar un trato humano, confiable y con el adecuado entrenamiento en la comodidad de su hogar en el menor tiempo posible.

Realizaremos los servicios en su domicilio, servicio las 24 horas del día los 365 días del año.

Seguimiento y tratamiento personalizado.

Continuidad de cuidados con atención especializada y personalizada de manera que los usuarios experimenten una mejora de calidad de vida diaria y una mayor salud integral.

5.3 SEGMENTO DE CLIENTES

Al analizar la composición de la población de la provincia Sabana Centro para los años 2005 y 2015 se observa una disminución importante en la población de 0 a 19 años durante el período analizado. Así mismo, se evidencia una mayor proporción de personas con más de 50 años frente a la registrada en el año 2005.

Por rangos de edad, los resultados reflejan que el 66,5% de la población de la Provincia se encuentra en edades productivas (15 a 64 años), el 26,8 % tienen entre 0 y 14 años y el 6,7 % restante tiene 65 años o más, es decir, que se encuentra en edades dependientes.

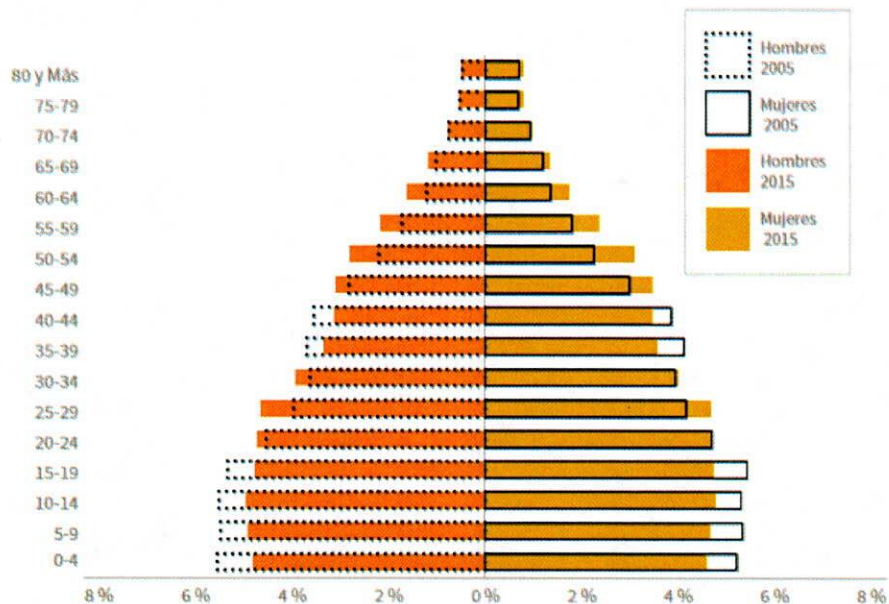


Ilustración 1 Pirámide poblacional

Prestar un servicio profesional de cuidado a los adultos mayores de la zona de sabana centro, personas de la tercera edad que por algún motivo se encuentren

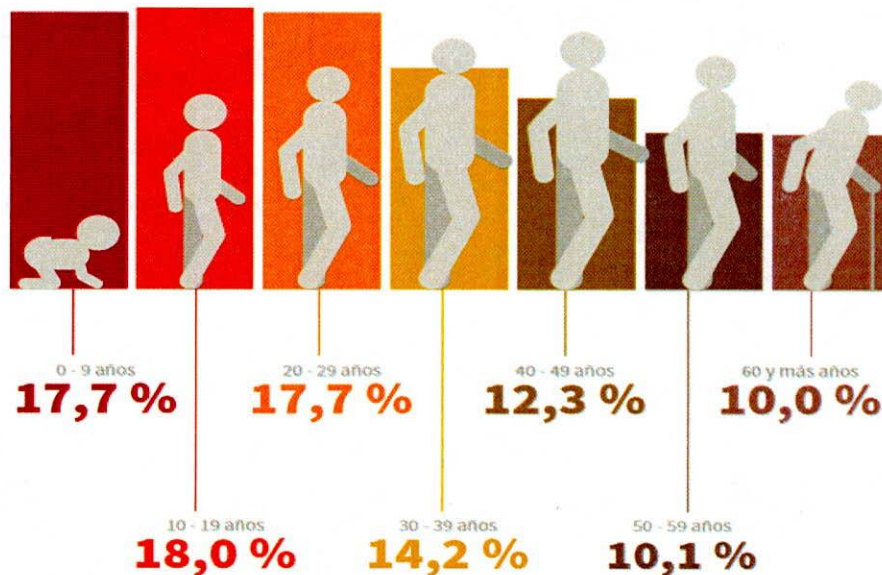
enfermas, no cuenten con el cuidado necesario por parte de los familiares, o simplemente por el hecho de su edad ya no se encuentren en las condiciones necesarias para poder desenvolverse por sí mismos, adultos mayores que viven solos y están expuestos a riesgos físicos y emocionales que propician el deterioro de sus funciones físicas y mentales.

Los identificaremos como:

Seniles: personas entre 65 y 74 años

Ancianos: mayores de 75 años

Longevos: personas de 90 años en adelante.



Fuente: DANE - Proyecciones de población a partir del censo del 2005 - información recuperada de internet el 16 de enero del 2016
Cálculos Sabana Centro Cómo Vamos

Ilustración 2 Distribución de la población por rangos de edad

6. CANALES

Las actividades relacionadas con el marketing del servicio será el de comunicar los beneficios de este y ayudar a convencer a los clientes de que nuestro servicio es mejor que cualquier otro.

Las estrategias de publicidad más importantes que aplicaremos son:

Folletos informativos que repartiremos en los principales centros comerciales y que distribuiremos en centros médicos, clínicas y geriátricos.

Página web del negocio que servirá como información directa en la web y como plataforma para la recepción de pedidos del servicio.

Publicación mensual en el periódico de la parroquia de cada municipio.

Cuñas publicitarias en emisoras regionales.

Comunicación por whats app

Redes sociales para darnos a conocer como una empresa de servicios de cuidado al adulto mayor de alta calidad y al servicio de nuestra comunidad para satisfacer las necesidades particulares de cada uno de nuestros clientes, en donde los clientes podrán interactuar realizando sugerencias, comentarios, señalando que "les gusta "nuestra página, nuestros comentarios y cualquier interacción que tengamos en nuestras páginas.

Esta gestión no genera costo.

6.1 ESTRATEGIA DE VENTAS

6.1.1 Asistencia personal exclusiva

Donde un representante de servicio al cliente se dedica específicamente a su necesidad.

6.1.2 Atención post-servicio

Donde se recibirán y solucionarán quejas y atención a sugerencias.

6.1.3 Mantener la fidelidad del cliente

Con calidad de servicio, excelente atención al cliente, reconocer al paciente que tienen un uso continuo de nuestros servicios.

Credibilidad, imagen de la empresa, con seguridad y, honestidad al momento de prestar el servicio.

Superar las expectativas del cliente ante el servicio.

Premiar la lealtad del cliente con cupones de descuentos, tarjetas de fidelización.

7. RECURSOS CLAVE

7.1 RECURSOS HUMANOS

Profesionales en enfermería con experiencia en geriatría altamente calificados con las competencias para el cuidado de cada uno de los usuarios en la comodidad de sus hogares y el entorno familiar.

7.2 RECURSOS INTELECTUALES

Conocimientos y habilidades científicas y teóricas necesarias para manipular con propiedad y seguridad el equipo necesitado por el cliente al realizar sus procedimientos como valoración de signos vitales y administración de medicamentos.

Análisis y resolución del problema con pensamiento crítico y resolutivo de acuerdo con la necesidad del cliente.

Destreza en el desarrollo de sus actividades.

7.3 ACTIVIDADES CLAVE

- Capacitación continua del personal auxiliar de enfermería
- Evaluar la atención prestada mediante la satisfacción de cada cliente
- Creación de planes de mejora de acuerdo con las sugerencias de los usuarios

7.4 ALIANZAS CLAVE

Instituciones educativas de formación de auxiliares de enfermería que nos brinden el primer contacto con los técnicos en enfermería y que quieran formar parte del grupo de trabajo.

Instituciones prestadoras de servicios de salud presentes en el sector las cuales nos pueden referir usuarios que puedan requerir de nuestros servicios.

8. FLUJO DE INGRESOS

El flujo de ingresos corresponderá a la remuneración que la empresa genera por la prestación de servicios ofertados de acuerdo con la tarifa de cada servicios u horas de prestación, con el cual pueda cumplir con sus obligaciones, proyectos de inversión y expansión.

9. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La empresa CUIDANDOTE CON EL CORAZÓN SAS ofrece los siguientes servicios:

- ACOMPAÑAMIENTO AL ADULTO MAYOR
- ACOMPAÑAMIENTO EN POST OPERATORIO
- ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MEDICAS
- ENTRENAMIENTO EN EL USO DE DISPOSITIVOS ESPECIALES
- ASESORÍA EN LACTANCIA MATERNA Y CUIDADOS DEL RECIÉN NACIDO
- CLÍNICA DE HERIDAS

9.1 ACOMPAÑAMIENTO AL ADULTO MAYOR:

En este programa de acompañamiento se busca ofrecer actividades específicas para el adulto mayor teniendo en cuenta la salud física y mental del paciente con un plan de cuidados elaborado y supervisado por enfermeras profesionales.

Las actividades serán programadas de manera personalizada de acuerdo con una valoración integral inicial del paciente por personal profesional de enfermería quien elaborara un plan de cuidados de acuerdo con las necesidades individuales identificadas en cada paciente. Las actividades incluidas serán:

- Asistencia en las actividades básicas
- Asistencia en la alimentación (vía oral, manejo de sondas, nutriciones especiales, formulas, etc.)
- Administración de medicamentos (según orden médica, medicamentos vía oral) (medicamentos parenterales no están incluidos en este programa)
- Cuidados de la piel (cambios de posición, lubricación de la piel, prevención de escaras)
- Asistencia en la movilización (cama-silla, uso de caminador, uso de bastón, uso de muletas, caminata)
- Asistencia en la eliminación (cambios de pañal, manejo de sondas, colocación de enemas)
- Asistencia en el aseo personal (baño en cama, baño en ducha)
- Control de signos vitales (toma de tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria, temperatura, y valoración de la escala del dolor)
- Actividades lúdicas y de relajación.
- Asistencia a citas médicas u otros lugares fuera del domicilio del paciente dentro de las horas programadas del turno.

El plan de cuidados será elaborado por una enfermera profesional en una valoración inicial y posteriormente será desarrollado por auxiliares de enfermería los cuales serán programados por turnos de 8, 12, o 24 horas de acuerdo con las necesidades del usuario, la logística de la programación del personal estará a cargo de la empresa de manera que se garantice al cliente siempre la disponibilidad del servicio.

9.2 ACOMPAÑAMIENTO EN EL POST OPERATORIO:

En este programa de acompañamiento se busca ofrecer actividades específicas para el paciente que se encuentra en un post operatorio reciente, teniendo en cuenta los cuidados específicos de acuerdo con el procedimiento quirúrgico al que el paciente haya sido sometido, y de acuerdo con las indicaciones medicas; esto mediante un plan de cuidados elaborado y supervisado por enfermeras profesionales.

Las actividades serán programadas de manera personalizada de acuerdo con una valoración integral inicial del paciente por personal profesional de enfermería quien elaborara un plan de cuidados de acuerdo con las necesidades individuales identificadas en cada paciente. Las actividades incluidas serán:

- Asistencia en las actividades básicas
- Asistencia en la alimentación (vía oral, manejo de sondas, nutriciones especiales, formulas, etc.)
- Administración de medicamentos (según orden médica, medicamentos vía oral)
**Medicamentos parenterales que requieren administración por enfermera profesional no están incluidos en este programa.*
- Cuidados de la piel (cuidados de heridas quirúrgicas y drenes, cambios de posición, lubricación de la piel, prevención de escaras)
**Curaciones especiales que requieran manejo por enfermera profesional no están incluidas en este programa.*
- Asistencia en la movilización (cama-silla, uso de caminador, uso de bastón, uso de muletas, caminata)
- Asistencia en la eliminación (cambios de pañal, manejo de sondas, colocación de enemas)

- Asistencia en el aseo personal (baño en cama, baño en ducha)
- Control de signos vitales (toma de tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria, temperatura, y valoración de la escala del dolor.)

El plan de cuidados será elaborado por una enfermera profesional en una valoración inicial y posteriormente será desarrollado por auxiliares de enfermería los cuales serán programados por turnos de 8, 12, o 24 horas de acuerdo con las necesidades del usuario, la logística de la programación del personal estará a cargo de la empresa de manera que se garantice al cliente siempre la disponibilidad del servicio.

9.3 ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MEDICAS:

En este programa de acompañamiento se busca ofrecer un servicio a cargo de un auxiliar de enfermería para asistencia en la movilización de pacientes con necesidades especiales a citas médicas con el fin de ofrecer acompañamiento y adicionalmente poder recibir las indicaciones médicas y así mismo transmitir de manera más clara al cuidador y/o paciente un plan de cuidados de acuerdo a las indicaciones médicas (programación de citas médicas y/o procedimientos, solicitud de medicamentos, tramites de autorizaciones.)

Este servicio será programado por horas de acuerdo con la solicitud del cliente, debe ser solicitado por lo menos con un día de anticipación y se programara al personal el tiempo solicitado por el cliente; si el tiempo se excede estará sujeto al tiempo disponible del auxiliar programado y se facturara el tiempo adicional.

A mediano plazo dentro de este programa se ofertará también el servicio de transporte especializado de acuerdo con las necesidades del paciente.

9.4 ENTRENAMIENTO EN EL USO DE DISPOSITIVOS ESPECIALES:

En este programa de entrenamiento se busca ofrecer capacitación al cuidador y/o paciente en el manejo y actividades o cuidados específicos con dispositivos médicos que son nuevos y/o desconocidos por el cliente como los son:

- Sondas de nutrición enteral (sondas nasogástricas, gastrostomías)
- Sondas vesicales (Sondas uretrales, cistostomías, nefrostomías)
- Colostomías, ileostomías

Este servicio será suministrado por una enfermera profesional mediante una valoración inicial del paciente y de acuerdo al dispositivo y personas a capacitar se programaran sesiones donde se brindara información teórica y práctica en términos de fácil comprensión para el paciente y/o cuidadores con el fin de garantizar un adecuado manejo del dispositivo teniendo en cuenta las indicaciones del médico tratante y soportado en un plan de cuidados de enfermería adaptados para el autocuidado por parte del paciente y/o cuidador.

9.5 ASESORÍA EN LACTANCIA MATERNA Y CUIDADOS DEL RECIÉN NACIDO:

En este programa de asesoría se busca ofrecer información y apoyo a las mujeres que se enfrentan por primera vez en el rol de la maternidad y el cuidado del recién nacido y que desean hacer de esta experiencia una etapa exitosa y dar lo mejor de ellas a su hijo y de esta manera también experimentar una conexión amorosa, consciente y natural entre madre e hijo; de esta manera se fomenta y promueve la lactancia materna como método ideal de alimentación de los bebés durante sus primeros meses de vida.

La asesoría será abordada por una enfermera profesional en un espacio de tres horas quien realizará una valoración de la madre y del recién nacido, se ofrecerá una capacitación teórica con ayudas audiovisuales de fácil comprensión para las familias y con la socialización y entrenamiento técnicas de amamantamiento y cuidados específicos de los siguientes temas:

- Anatomía y fisiología de la mama y producción de la leche
- Aspectos psicológicos
- Técnicas y posiciones para amamantar
- Beneficios para el recién nacido y la madre
- Cuidados del seno y pezones
- Conservación y creación del banco de leche materna
- Cuidados del recién nacido
- Signos de alarma para la madre y para el recién nacido

9.6 CLÍNICA DE HERIDAS:

En este programa se busca ofrecer actividades específicas para la valoración y manejo de heridas de diferentes etiologías de acuerdo con las indicaciones medicas; y esto sumado a una valoración y la elaboración de un plan de manejo diseñado por una enfermera profesional especialista en el manejo de heridas y con el apoyo de dispositivos y nuevas tecnologías en apósitos para el tratamiento de estas.

Las curaciones serán programadas de manera personalizada de acuerdo con una valoración integral inicial del paciente por la enfermera profesional especialista en el manejo de heridas quien elaborara un cronograma de tratamiento de acuerdo con las necesidades individuales identificadas en cada paciente.

10. FIJACIÓN DE PRECIOS

Es una estrategia económica que determina los objetivos financieros de la mercadotecnia y de métodos que tiene una empresa.

También establece los objetivos del producto o marca, así como la elasticidad de su demanda en relación con el precio y los recursos disponibles para su disposición.

Complementado esta definición la fijación de precios de una empresa es una decisión estratégica, puesto que tiene implicaciones a largo plazo ya que hace parte del posicionamiento general de la empresa.

Al emplear como fuente los niveles de precios de los competidores acordes al promedio del mercado nos permite ser competitivos en el sector para así obtener el punto de equilibrio y posteriormente las utilidades proyectadas.

Tabla 1 Portafolio de servicios

VALORES DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
SERVICIO	VALOR
Acompañamiento (Al adulto mayor, en el post operatorio) turno de 12 horas 1 Auxiliar de enfermería	\$ 100.000. pesos
Acompañamiento a citas médicas (valor por hora) 1 Auxiliar de enfermería	\$10.000. pesos/hora
Entrenamiento en el uso de dispositivos (Valor por sesión) 1 Enfermera profesional	\$100.000. pesos/sesión
Asesoría en lactancia materna y cuidados del recién nacido (valor por sesión) 1 Enfermera profesional	\$150.000. pesos/sesión
Clínica de heridas 1 Enfermera profesional	\$30.000. pesos/cada curación

11. IDENTIFICACIÓN DE COMPETIDORES CLAVES

Las empresas que brinden el servicio de enfermería en general a todo tipo de personas.

Otra competencia que podría ser directa para nosotros serían las empleadas domésticas ya que estas podrían cumplir el rol de cuidadoras de los adultos mayores que lo requieran.

Los ancianatos serían una de las principales competencias para el cuidado de los adultos mayores.

Profesionales en enfermería que por redes sociales ofrecen su servicio de manera independiente.

12. MARCO TEÓRICO:

Sabana centro es una provincia del departamento de Cundinamarca (Colombia), cuya capital es el municipio de Zipaquirá.

Actualmente está compuesta por once municipios, más dos localidades de Bogotá que son:

- Cajicá
- Chía
- Cogua
- Cota
- Gachancipá
- Nemocón
- Sopó
- Tabio
- Tenjo
- Tocancipá
- Zipaquirá

Sus límites provinciales son:

Norte: con la provincia de Ubaté

Sur: Distrito Capital con las localidades de Suba, Engativá y Fontibón.

Oeste: Provincias de Sabana Occidente y Rionegro

Este: Provincias del Gavió y Almeidas

La provincia Sabana Centro representa el 18,2% de la población total del departamento de Cundinamarca, que para 2016 era de 2.721.368 personas, según las proyecciones de población realizadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane).

Respecto al crecimiento poblacional, entre 2010 y 2016, este fue del 11,0 % (pasó de 447.478 habitantes en 2010 a 496.645 en 2016). De otra parte, con relación a Bogotá, la provincia tuvo un crecimiento poblacional superior, aspecto que puede estar relacionado con los fenómenos de expansión urbana e industrial, y con el fortalecimiento de la infraestructura socioeconómica de la región.

Con forme a lo anterior evidenciamos características relevantes en cuanto al crecimiento poblacional en la zona sabana centro en donde se desarrollará el presente proyecto inicialmente en los municipios de Chía, Cajicá y Zipaquirá.

13. ANÁLISIS DEL SECTOR

13.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REGIÓN:

La zona Sabana Centro presenta una significativa riqueza ambiental que ostenta esta región, ya que forma parte de la cordillera oriental y cuenta con estructuras ecológicas estratégicas, como el río Bogotá y dos complejos de páramos, factores determinantes en las actividades productivas de la zona. Asimismo, cuenta con finanzas públicas sanas, una dinámica empresarial en crecimiento y una amplia oferta de servicios educativos, y un crecimiento urbanístico de gran importancia, lo que la consolida como un territorio muy atractivo para la inversión ya, que prevé un desarrollo importante en todos los frentes para los próximos años.

13.2 TURISMO:

Toda la sabana centro en sus municipios cuenta con importantes atractivos turísticos como la Catedral de Sal de Zipaquirá, la Mina de Sal de Nemocón, el Parque Jaime Duque y Finkana en Tocancipá, el Señor de la Piedra de Sopó, entre otros.

Sabana Centro tiene en la actualidad un grupo de prestadores de servicios turísticos con Registro Nacional de Turismo acorde con los datos suministrados por la CCB. En planta turística, la provincia concentra el 36 % de los hoteles de las provincias de Cundinamarca y el 55 % de los restaurantes, según el Plan de Competitividad de la provincia del 2010. Cuenta con servicios complementarios para el turismo representados en 17.494 establecimientos de comercio, de acuerdo con la información proporcionada en el 2015 por el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio.

13.3 VIAS DE COMUNICACIÓN:

13.3.1 VIA TERRESTRE

Llegar a los municipios que conforman la sabana centro es muy fácil puesto que cuentan con terminales de transporte terrestre con rutas intermunicipales, adicional su gran cantidad de vías de acceso desde estos y hacia diferentes zonas del territorio nacional.

Además de contar con la ruta del Tren Turístico el cual permite tener un recorrido especial por los mejores paisajes de la sabana de Bogotá, mientras se disfruta del despliegue cultural dentro de sus vagones los cuales están acondicionados para tener un viaje cómodo y encantador.

13.4 PRODUCTIVIDAD:

La zona Sabana Centro tiene una gran actividad agrícola en la que se destaca la ganadería lechera con la producción de derivados lácteos. La actividad industrial de la región está estrechamente asociada con la producción, procesamiento y refinamiento de sal, igualmente uno de los centros productores de papa más importantes del país.

Además de contar con una amplia oferta comercial y de entretenimiento, existen varios centros comerciales de gran tamaño ("Centro Chía", "Sabana Norte", "Plaza Mayor", "Fontanar" y "Bima") y gran oferta de entretenimiento nocturno: una serie de discotecas y restaurantes abiertos al público en las noches, principalmente sobre la Avenida Pradilla y la Variante Chía-Cota.

14. ANALISIS ORGANIZACIONAL Y LEGAL

14.1 MISIÓN

Brindar el apoyo profesional a las personas que requieran cuidados especiales, con el objetivo de mejorar su estado de salud, su entorno y su desarrollo como personas. Atender sus necesidades brindándole la atención y los procedimientos para su mejor bienestar contando con un equipo multidisciplinario entrenado y capacitado con calidez humana.

14.2 VISIÓN

Proyectar liderazgo, capacidad y compromiso social con mejoramiento continuo en nuestros servicios a nivel domiciliario.

En el 2022 ser una empresa que se posicione y se destaque entre las mejores empresas de asistencia domiciliaria reconocida por su servicio y calidez humana.

14.3 VALORES:

- **TRATO HUMANO:** Actuamos con integridad y respeto, con amabilidad, dignidad y consideración.
- **RESPONSABILIDAD:** Tener la capacidad de corresponder a las funciones contratadas.
- **COMPROMISO:** Conocemos la importancia que se debe tener en el cuidado hacia los demás.
- **INDIVIDUALIDAD:** Sabemos que cada caso es tratado con particularidad y lo atendemos con gran atención, creemos que las personas que cuidan a otras personas merecen un mayor reconocimiento, a través de nuestro equipo de cuidadores atendemos las necesidades de cada paciente.
- **SENSIBILIDAD:** Acompañamos a tus seres queridos, con gran dedicación confianza y calidez, somos sensibles al sufrimiento de las personas y sus seres queridos. Estamos para ayudar a mejorar la calidad de vida del paciente y de la familia.

14.4 LOGO:



Tabla 2 Matriz DOFA

14.5 MATRIZ DOFA:

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Necesidad de seleccionar el profesional con el perfil correcto	Alto crecimiento poblacional en la zona.
Falta de trayectoria en el mercado	Amplio mercado de clientes potenciales.
Falta de control en los procesos realizados.	Posibilidades de expansión.
FORTALEZAS	AMENAZAS
Promoción a través de redes sociales	Precios de la competencia
Desarrollo profesional constante	Participación de enfermeras independientes que ofrecen el servicio
Personal profesional y técnico altamente calificado.	Empresas similares

14.6 POLITICA DE CALIDAD:

La empresa "Cuidando Con El Corazón "se encargará de brindar atención de enfermería domiciliaria de alta calidad al paciente considerándolo como un ser biopsicosocial para mantener y mejorar su calidad de vida y su salud, de la mano con excelentes profesionales que contribuyan a su crecimiento personal y a la eficiencia de la empresa.

14.7 OBJETIVOS DE CALIDAD:

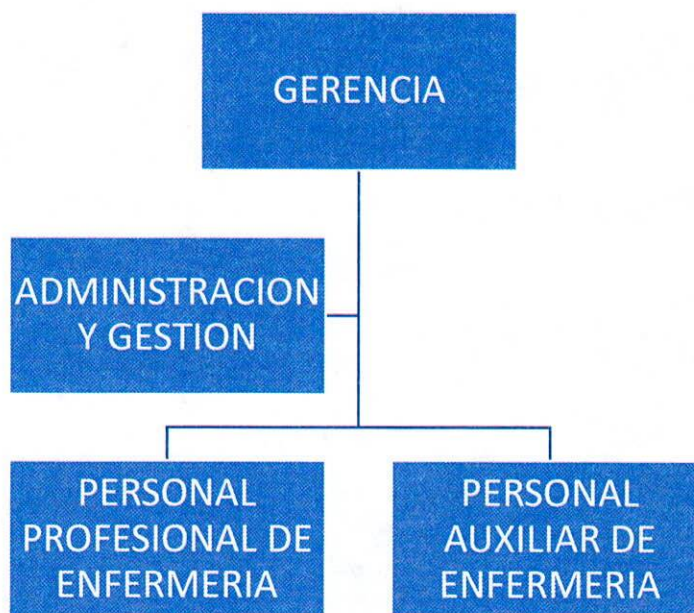
- Garantizar que todos los servicios que se presten cumplan con los estándares de calidad ofrecidos para de esta forma contribuir a que nuestros usuarios obtengan el mayor bienestar físico y emocional posible, unido al máximo respeto por sus derechos.
- Crear un valor siendo este la percepción del cliente sobre el grado que satisfacen sus necesidades por parte de la empresa.

14.8 MOTIVACION:

La motivación para la creación de esta empresa está fundamentada en la oportunidad de negocio evidenciada dada la zona de amplio crecimiento; adicionalmente es el espacio para aplicar los conocimientos adquiridos durante la especialización y poder cumplir las expectativas de las familias de la zona que requieran nuestros servicios.

14.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

Tabla 3 Estructura Organizacional



14.9.1 GERENCIA:

Encargadas del planeamiento estratégico, toma de decisiones, participación de los socios, planteamiento y responsabilidades legales, análisis de estados financieros y sostenibilidad de la empresa.

14.9.2 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN:

Encargada de la programación y logística de disponibilidad del personal, gestión y evaluación de satisfacción con los clientes, programación de nómina y pago de gastos operacionales y no operacionales. Presentación de informes a la gerencia.

14.9.3 PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA:

Profesional de enfermería, graduado, con tarjeta profesional expedida por ACOFAEN; serán los encargados del planteamiento de los cuidados de enfermería específicos de acuerdo con la valoración inicial, para la posterior ejecución por parte del personal auxiliar, adicionalmente serán los encargados de los programas específicos, de entrenamiento en el uso de dispositivos especiales, asesoría en lactancia materna y cuidados del recién nacido y clínica de heridas.

14.9.4 PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERIA:

Técnicos en enfermería, graduados con resolución vigente por la secretaria de salud correspondiente; serán los encargados de aplicar los planes de cuidado específicos para cada paciente posterior a la valoración de la enfermera profesional.

15. ANALISIS FINANCIERO

Tabla 4 Inversión

INVERSIÓN INICIAL	
ARRIENDO 12 MESES	\$ 12.000.000,00
MUEBLES	\$ 3.000.000,00
PAPELERIA	\$ 1.000.000,00
IMPREVISTOS	\$ 2.000.000,00
TOTAL	\$ 18.000.000,00

Tabla 5 Proyección de Ventas

PROYECCIÓN VENTAS													
SERVICIO PRINCIPAL	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	
NUMERO DE SERVICIOS POR MES	80	90	100	120	120	160	160	160	160	200	200	200	
VALOR TOTAL FACTURADO MES	\$ 8.000.000,00	\$ 9.000.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 12.000.000,00	\$ 12.000.000,00	\$ 160.000.000,00	\$ 160.000.000,00	\$ 160.000.000,00	\$ 160.000.000,00	\$ 20.000.000,00	\$ 20.000.000,00	\$ 20.000.000,00	
GASTOS OPERATIVOS POR MES	\$ 4.000.000,00	\$ 4.500.000,00	\$ 5.000.000,00	\$ 6.000.000,00	\$ 6.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 10.000.000,00	
UTILIDAD POR MES	\$ 4.000.000,00	\$ 4.500.000,00	\$ 5.000.000,00	\$ 6.000.000,00	\$ 6.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 10.000.000,00	
UTILIDAD TOTAL ANUAL													\$ 87.500.000,00
UTILIDAD NETA													\$ 69.500.000,00

PROYECCIÓN VENTAS													
SERVICIO PRINCIPAL	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	
NUMERO DE SERVICIOS POR MES	80	90	100	120	120	160	160	160	160	200	200	200	
VALOR TOTAL FACTURADO MES	\$ 8.000.000,00	\$ 9.000.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 12.000.000,00	\$ 12.000.000,00	\$ 160.000.000,00	\$ 160.000.000,00	\$ 160.000.000,00	\$ 160.000.000,00	\$ 20.000.000,00	\$ 20.000.000,00	\$ 20.000.000,00	
GASTOS OPERATIVOS POR MES	\$ 4.000.000,00	\$ 4.500.000,00	\$ 5.000.000,00	\$ 6.000.000,00	\$ 6.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 10.000.000,00	
UTILIDAD POR MES	\$ 4.000.000,00	\$ 4.500.000,00	\$ 5.000.000,00	\$ 6.000.000,00	\$ 6.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 8.000.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 10.000.000,00	
UTILIDAD TOTAL ANUAL													\$ 437.500.000,00
UTILIDAD NETA													\$ 419.500.000,00

PROYECCIÓN VENTAS POR AÑO					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
UTILIDAD TOTAL	\$ 87.500.000,00	\$ 175.000.000,00	\$ 262.500.000,00	\$ 350.000.000,00	\$ 437.500.000,00
UTILIDAD NETA					\$ 419.500.000,00

MODELO CANVAS

8- RED DE ALIANZAS

instituciones educativas de formación de auxiliares de enfermería.

instituciones prestadoras de servicios de salud en el sector.

7- ACTIVIDADES CLAVES

Capacitación continua del profesional, monitoreo a la satisfacción del servicio.

6- RECURSOS

Profesionales en enfermería con experiencia altamente calificados para el cuidado de cada uno de nuestros clientes.

1-PROPUESTA DE VALOR

Brindar calidad del servicio de enfermería a domicilio el cual será diferenciado por una atención humanizada, cálida y cercana en la comodidad del hogar.

4- RELACIÓN CON CLIENTES

Asistencia personal exclusiva

Atención pos-servicio

3- CANALES DE DISTRIBUCIÓN

- Página web
- Redes sociales
- Folletos informativos
- Cuñas publicitarias

2 - SEGMENTOS DE CLIENTES

Los identificaremos como:

Seniles: 65 74 años

Ancianos: mayores de 75

Longevos: Personas de 90 años en adelante

Maternas pos-parto

9- ESTRUCTURA DE COSTOS

INVERSIONES:

Arriendo

Mobiliario

Papelería

Imprevistos

Honorarios Profesionales

5- FLUJO DE INGRESOS

Remuneración que la empresa generará por la prestación del servicio.

16. CONCLUSIONES

- Se desarrollo un planeamiento completo fundamental para la creación de empresa prestadora de servicios de salud domiciliarios que permite evidenciar la factibilidad de esta, mostrado que puede ser competitiva y sostenible en el mercado.
- Se realizó evaluación de los competidores claves lo cual nos permitió establecer una oferta de servicios competitivos.
- Se estableció la estructura organizacional y lineamiento directivo mediante planeación estratégica, teniendo en cuenta las implicaciones legales de este tipo de empresas prestadoras de servicios de salud.
- Se realizo un análisis financiero que nos permite evidenciar que es una empresa sostenible.

17. REFERENCIAS

Camelo, J. C. (s.f.). Obtenido de
https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_Empresa_y_Sociedad/La_Sabana_como_vamos/sabana-centro-informe.pdf

Portafolio. (02 de Noviembre de 2017). Obtenido de
<http://www.portafolio.co/economia/infraestructura/se-amplia-la-oferta-de-consultorios-medicos-en-la-sabana-norte-de-bogota-511288>