Plan de Negocio para la Creación de una Empresa de Servicios de Atención Domiciliaria en el Departamento de San Andrés Islas

Kevin Jesús Gómez Cepeda

Orlando Jiménez Bernard

Alex Fidelino Mclean Gómez

Fundación Universitaria del Área Andina

Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte

Especialización en Gerencia de Instituciones de Salud

Bogotá D.C. Colombia,

2021

Plan de Negocio para la Creación de una Empresa de Servicios de Atención Domiciliaria en el Departamento de San Andrés Islas

Kevin Jesús Gómez Cepeda

Orlando Jiménez Bernard

Alex Fidelino Mclean Gómez

Trabajo como opción de Grado, Plan de Negocios

Tutora: Nidia Carolina Naranjo Palomino

Especialista en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo

Fundación Universitaria del Área Andina

Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte

Especialización en Gerencia de Instituciones de Salud

Bogotá D.C. Colombia,

2021

Dedicatoria

Dedicamos en primer lugar este trabajo de creación de una idea de negocio como opción de grado a DIOS, todo poderoso por darnos la sabiduría, entendimiento y por bendecirnos a lo largo de nuestras vidas.

A nuestras familias por entender, comprender y sobrellevar nuestras ausencias, apoyarnos en nuestras dificultades y darnos una voz de aliento en nuestras frustraciones en todo este proceso. Muy especialmente a nuestras esposas y padre que también aportaron un granito de arena en todo esto animándonos a continuar en este camino pese a las dificultades. Nuestros hijos también fueron parte del motor impulsador para escalar un poco más en la montaña de la vida.

A nuestros docentes con mucho respeto por compartir con nosotros sus conocimientos y porque verán el fruto de su esfuerzo aun en estos momentos de dificultad por la pandemia que azota al mundo.

Agradecimientos

A DIOS gracias por una oportunidad más para triunfar en la vida terminando un proyecto más en nuestras vidas.

A la fundación universitaria del Areandina por facilitarnos todos los medios necesarios para estudiar a la distancia causado por la gran pandemia en que todos estuvimos sumidos.

A nuestros docentes que nos acompañaron en este recorrido formación especializada, por compartir sus conocimientos aun en las dificultades de la virtualidad por medio de estrategias didácticas a distancia para la adquisición de nuevos saberes, por estar siempre atentos a nuestras inquietudes, por darnos la oportunidad de tener contacto directo inclusive en sus tiempos libres.

Agradecemos a nuestra tutora de opción de grado quien estuvo con nosotros paso a paso hasta llevando esta idea hasta convertirla en todo un proyecto magno de negocio.

A todos los que nos brindaron información para enriquecer este tema que inicialmente solo era una idea, ahora convertido en una unidad de negocio.

Tabla de Contenido

Resumen……11
Introducción 12
Capítulo I: Justificación 15
Capítulo II: Objetivos..... 20
2.1. Objetivo General..... 20
2.2. Objetivos Específicos 20
Capítulo III: Marco de Referencia..... 21
3.1. Marco Legal..... 21
3.1.1. Marco legal de Constitución de Empresa en Colombia..... 21
3.1.2 Atención Domiciliaria..... 23
3.2. Marco Conceptual..... 27
3.2.1. Empresa..... 28
3.2.2. Clasificación de Empresas en Colombia..... 28
3.2.2.1. Sociedad Colectiva..... 29
3.2.2.2. Sociedad de Comandita Simple. 29
3.2.2.3. Sociedad Anónima S.A/Sociedad por Acciones Simplificadas. 29
3.2.2.4. Sociedad de Responsabilidad Limitada. 30
3.2.3. Salud 30
3.2.4. Empresas de salud en Colombia 31
3.2.5 Plan de Negocio 32
3.2.6. Elementos de un Plan de Negocios..... 32
3.2.7. Empresas Promotoras de Salud (EPS) 34
3.2.8. Instituciones Prestadoras de Salud..... 35
3.2.9. Tipos de Contratación entre E.P.S e I.P.S..... 35
Capítulo IV: Diseño Metodológico 37

4.1. Conclusiones 44
Capítulo V: Estudio de Mercado 46
5.1. Investigación de Mercados 46
5.1.1. Análisis del Sector 46
5.1.2. Análisis del Mercado 47
5.1.3. Análisis de la Competencia 49
5.2. Estrategias de Mercado 51
5.2.1. Concepto del Servicio 51
5.3. Estrategias de Distribución 53
5.3.1. Estrategias de Precios 54
5.3.2. Estrategias de Promoción 55
5.3.3. Estrategias de Comunicación 57
5.3.4. Estrategias de Servicio 58
5.3.5. Propuesta de Mezcla de Mercadeo 59
Capítulo VI: Estudio Técnico 60
6.1. Necesidades y Requerimientos 60
6.1.1. Capacidad Instalada Requerida 60
6.1.2. Localización 61
6.1.3. Activos Fijos 62
6.1.4. Requerimiento Profesional 65
6.1.5. Otros costos de operación y gastos de administración y ventas 66
Vaselina Pura Pote Con 50 g 66
6.1.6. Plan de Producción (ventas anuales por productos y/o servicios) 68
Capitulo VII: Estudio Administrativo 69
7.1. Plataforma Estratégica 69
7.1.1. Misión 69
7.1.2. Visión 69
7.1.3. Valores corporativos 70
7.1.4. Objetivos Corporativos 70

7.1.5. Organigrama 71

7.1.6. Manual de Funciones. 72

Capítulo VIII: Estudio Financiero 76

8.1. Ingresos 76

8.2. Egresos 77

8.2.1. Fuentes de Financiación 78

8.2.2. Estructura de Capital Requerido 79

Capítulo IX: Rentabilidad 83

Capítulo X: Resumen Ejecutivo 86

Conclusiones 89

Referencias Bibliográficas 93

Anexos 100

Lista de Tablas

Tabla 1 Normatividad para la creación de empresas en Colombia. 22
Tabla 2 Normatividad para creación de empresa de atención en salud en Colombia..... 24
Tabla 3 Resultados pregunta 1. 38
Tabla 4 Resultados pregunta 2. 38
Tabla 5 Resultados pregunta 3. 39
Tabla 6 Resultados pregunta 4. 40
Tabla 7 Resultados pregunta 5. 40
Tabla 8 Resultados pregunta 6. 41
Tabla 9 Resultados pregunta 7. 42
Tabla 10 Resultados pregunta 8. 43
Tabla 11 Enfermedades crónicas no transmisibles del departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Años 2010 48
Tabla 12 Estrategia de precios por servicio ofertado. 54
Tabla 13 Estrategia de precios por servicio ofertado. 55
Tabla 14 Marketing. 56
Tabla 15 Planta Física 60
Tabla 16 Capacidad Instalada 61
Tabla 17 Equipos, muebles y enseres, recepción y sala de espera 62
Tabla 18 Equipos, muebles y enseres, sala de ventas y asesoramientos, sala de juntas. 62
Tabla 19 Equipos, muebles y enseres, facturación y archivo. 63
Tabla 20 Equipos, muebles y enseres, bodega insumos médicos. 63
Tabla 21 Equipos, muebles y enseres, gerencia. 63

Tabla 22 Costos totales inversión inicial en Equipos, muebles, enseres y mercadeo..... 64

Tabla 23 Requerimiento de talento humano 65

Tabla 24 Elementos kit curaciones 66

Tabla 25 Elementos kit administración de medicamentos..... 66

Tabla 26 Kit terapia respiratoria 67

Tabla 27 Otros gastos contemplados 67

Tabla 28 Concentradores de oxígeno..... 67

Tabla 29 Perfil y manual de funciones: 72

Tabla 30 Ingresos proyectados..... 77

Tabla 31 Aporte de socios y participación de la empresa:..... 78

Tabla 32 Balance General proyectado a 5 años: ...…… 77

Tabla 33 Estado de pérdidas y ganancias: ...……..... 78

Tabla 34 Flujo de caja proyectado mínimo 3 años: ...…… 79

Tabla 35 Capital de trabajo: ...……..... 80

Tabla 36 Margen operacional de utilidad: ...……..... 81

Tabla 37 margen bruto de utilidad: ...……..... 82

Tabla 38 margen neto de utilidad: ...……..... 82

Lista de Figuras

Figura 1: Grafica resultados pregunta 1. 38
Figura 2: Grafica resultados pregunta 2 39
Figura 3: Grafica resultados pregunta 3 39
Figura 4: Grafica resultados pregunta 4 40
Figura 5: Grafica resultados pregunta 5. 41
Figura 6: Grafica resultados pregunta 6. 42
Figura 7: Grafica resultados pregunta 7. 43
Figura 8: Grafica resultados pregunta 8. 44
Figura 9: Ubicación en Mapa 61
Figura 10: Proyecciones de ventas para el año 2022 68
Figura 11: Organigrama del personal de plata y prestación de servicios. 71

RESUMEN.

El archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se ubican geográficamente alrededor de 700 millas náuticas del territorio continental Colombiano más cercano, el área habitable del departamento se encuentra súper poblada generando una problemática social y que genera en el área sanitaria una gran carga al modelo tradicional intramural de atención en salud por la centralización de los servicios, La IPS Health At Home surge a raíz de la necesidad de diversificar servicios de atención sanitarios y ser una alternativa real al ofrecer portafolios de servicios de salud domiciliarios adaptados a los entornos de los usuarios permitiendo llevar los servicios médicos a los hogares de los habitantes de la región como nunca antes se ha presentado en el territorio insular, la IPS Health at Home como idea de negocios busca ingresar al mercado local como la primera empresa en servicios de salud médicos domiciliarios con una propuesta de valor de inclusión de las comunidades raizales tradicionales que pudiesen adquirir los servicios al brindar una atención personalizada en su idioma heredado por generaciones con una oferta de servicios como atención medica domiciliaria, cuidados de enfermería, administración de medicamentos, atención integral en cuidados paliativos, cuidado de heridas, rehabilitación física y respiratoria, adicional a lo anterior se busca incursionar con las Empresas Promotoras de Salud (EPS) al ofrecer la oferta de servicios de altas tempranas que permitirían descongestionar el sistema tradicional de atención y abaratar los costos al mismo tiempo de garantizando una atención segura, oportuna y de calidad a todos los usuarios buscando el éxito de la recuperación máxima posible. El modelo que se propone en el presente proyecto de idea de negocios es viable financieramente y autosustentable en el tiempo permitiendo retorno de la inversión inicial y generación de utilidades que pudiesen permitir una expiación de las operación y abarcar más mercados.

Palabras clave: Atención domiciliaria, empresa, servicios de salud domiciliario, sistema de salud tradicional.

Introducción

En el archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina existe una situación visible que se ve reflejado en San Andrés Isla, se llama sobrepoblación, sin duda tiene un impacto negativo que repercute directamente sobre la atención de salud de las islas.

Health at home IPS LTDA surge más como una alternativa que como una idea de negocio o una creación de empresa para mitigar la situación del archipiélago.

Este tipo de negocios están a la vanguardia de la atención de salud en el mundo sin ser un tipo de atención nuevo, era la modalidad que se realizaba en países pioneros como Estados unidos que se remonta desde 1947 extendiéndose posteriormente a Europa varios años después.

La situación de sobrepoblación en el archipiélago insular es una condición extraordinaria por estar lejos del territorio colombiano con imposibilidad de expansión territorial, por lo tanto, todo se debe acomodar a la situación del departamento. Uno de los sectores más golpeados y vulnerados es el de la salud, a pesar de tener un hospital público, una clínica que trabajan con dos EPS principales (SANITAS Y NUEVA EPS), en muchas ocasiones usuarios quedan sin la atención adecuada o insuficiente trayendo inconformidades. En muchas ocasiones las instituciones de salud más grande ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL queda sin poder dar cobertura total en cuanto a la atención intrahospitalaria.

Se ha observado en estos últimos años que en el único hospital público del departamento tiene un giro cama bastante lento por los diagnósticos de crónicos que dejan por mucho tiempo un paciente hospitalizado hasta recuperarse, aumentando costos y enlentecimientos de servicios y procesos.

Esta creación de negocio puede solucionar muchos de los problemas presentes y latentes en el sector salud del departamento, así como del hospital y de las EPS existentes, este trabajo presenta una gran alternativa a esta problemática social donde todos están involucrados, También traerá progreso a este sector, al departamento y a la vasta cantidad de usuarios que utilizaran el nuevo servicio.

Aunque haya más empresas similares que pueden llegar al departamento Health at home IPS LTDA conoce y hace parte de la idiosincrasia de la población del archipiélago, además tendrá identidad propia por qué haría parte de la comunidad de las islas.

Health at home IPS LTDA busca la satisfacción de la población del archipiélago porque conoce sus necesidades y se enfocara e las falencias de un sector quebrantado por la situación poblacional que lo envuelve.

Las normatividades del país hacen posible la estructuración, organización y posible ejecución de la creación de empresa que ciertamente traerá una alternativa clara para el bienestar de un departamento.

Esta unidad de negocio se centra principalmente en hospitalización en casa donde se busca llevar los beneficios de una estadía intramural a una extramural con toda la comodidad del hogar de cada usuario que lo requiera, al entender que esta idea tiene un plus muy valioso que es que la persona estará con todo su núcleo familiar quienes ayudaran a cuidarlo mejorando rápidamente su condición. Dicho de otra forma, se trata de llevar todo el servicio, atención y bienestar al seno del hogar.

Una de las ventajas de esta unidad de negocio es que suplirá las dificultades encontradas en los centros hospitalarios en cuanto a hospitalización intramural, pues se centrará en la satisfacción

individual del usuario que lo requiera, supervisando todos los aspectos necesarios para el cuidado del paciente.

Se crea la conciencia en esta unidad de negocio que todo paciente es un mundo y por ende su cuidado personalizado con un solo objetivo que es la no dependencia total del usuario, también se instruirá al familiar de cómo debe ayudar al paciente hasta que llegue a feliz término.

Por toda esta situación, el interés de ayudar y mejorar las condiciones de salud de los pacientes hospitalizados del archipiélago o usuarios que quieran utilizar esta alternativa, se escoge esta unidad de negocio como opción de grado. Pues no está lejos de la realidad y contexto social de un departamento que no puede extenderse geográficamente, pero si puede tener otras opciones de salud que en este momento serian pioneras en el territorio insular y solucionarían muchos de los problemas detectados en el centro hospitalario principal de las islas.

Capítulo I: Justificación

En el del direccionamiento de la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la atención domiciliaria como la provisión de servicios de salud por parte de cuidadores formales o informales en el hogar con el fin de promover, restablecer el máximo nivel de confort, funcionalidad y salud, incluyendo cuidados tendientes a dignificar la muerte, esto generando un estado de mayor compromiso de las partes involucradas en el proceso: Paciente, familia, estado y sociedad, evitando así que la atención y responsabilidad de los usuarios recaiga solo y exclusivamente sobre el personal sanitario, además permite brindar muchos más y mejores servicios, mejorar la oportunidad del servicio prestado y descongestionar los servicios ofertados, mitigando el tiempo de espera en las instituciones de salud, dadas las múltiples responsabilidades y funciones que estas deben cumplir, favoreciendo así mismo a la familia de los pacientes.

El sistema de salud en Colombia el cual luego de su reforma contemplada en la ley 100 de 1993 tuvo como prioridades descentralizar la salud en todo el territorio y brindar una cobertura que permitiera un acceso sin interrupciones a la atención en salud para toda la población colombiana, también contempló la calidad de la atención y el acceso sin barreras que esta debe tener, la salud es un derecho fundamental e irrenunciable y como tal el estado es el responsable por velar que los habitantes puedan gozar de ella con las condiciones mínimas estableciendo normas y procedimientos que permitan mejorar la calidad de vida. Una de las grandes funciones de esta ley es de regular el servicio público esencial siendo un sistema de seguridad social integral protegiendo a la sociedad y a los individuos teniendo como principios la eficiencia, la universalidad, la integralidad y participación.

En el año 2005 el Ministerio de Salud y Protección Social - MSPS formuló la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, en ella sugirió que, dada la heterogeneidad y descentralización del país, las instituciones prestadoras de servicios de salud, públicas y privadas, tenían la posibilidad de desarrollar "diferentes modelos de prestación de servicios" en el marco del sistema de salud vigente (Ministerio de Salud y de la Protección Social, 2005, p. 9). En este sentido, se promueve la participación del sector privado con la finalidad de establecer redes de servicios de salud para optimizar recursos y mejorar el acceso, desarrollando un sistema de incentivos para prestadores en todo el territorio colombiano; es así, como se fomentaron nuevas formas de operación de los prestadores públicos articulando acciones con el sector privado en la operación de los servicios.

Entre los modelos de prestación de servicios de salud implementados se encuentra la atención domiciliaria que en Colombia que se ha convertido en una alternativa para el cuidado integral de los pacientes como parte fundamental en el engranaje de la atención que garantiza la continuidad de la prestación del servicio sumado en muchas ocasiones en el alta temprana, en el país la atención domiciliaria como modelo de atención es relativamente nuevo y la oferta de dicho servicio se ha visto limitada en algunas regiones del país, por lo novedoso del sistema no es hasta hace dos décadas que se dio los primeros indicios de modelos primigenios que estuvieron a cargo del estado brindándole cuidados principalmente a pacientes crónicos, luego evolucionando a institucionales brindando una amplia oferta de servicios siendo esto de gran interés para las EPS que de manera objetiva genera resultados positivos a corto y largo plazo entre sus afiliados (costo-beneficio).

La isla de San Andrés es el departamento ubicado en la zona norte del territorio colombiano conformados por tres principales islas, San Andrés, Providencia y Santa Catalina formando así un

archipiélago en el caribe encontrándose aproximadamente a 700 millas náuticas de la costa más cercana de colombiana (Cartagena), las poblaciones de la isla en un gran porcentaje son de descendencia raizal (DANE, 2018) cuyos ancestros provienen de colonias inglesas que importaban esclavos como fuerza trabajadora en todo el caribe y de ahí proveniente del dialecto nativo el creole el cual fue heredado como forma de comunicación en los tiempos de la colonia, el otro porcentaje lo conforman habitantes que nacieron fuera del departamento y tienen como residencia la isla al igual que sus hijos que a pesar de no tener descendencia raizal nacieron en el territorio considerados como nativos isleños, a pesar de ser que la isla de San Andrés es un departamento con políticas públicas claras a lo largo de su historia no ha contado con un programa público o privado de atención domiciliaria para ser accesible a la comunidad solo limitándose exclusivamente a la atención con el modelo tradicional saturando los servicios de salud del archipiélago, el departamento insular cuenta con un único hospital público con 86 camas de hospitalización con una relación de 0,96 camas por cada 1000 habitantes para un total de 66.960 censados oficialmente (DANE, 2018), existe una población flotante de visitantes (turistas) y una población no censada debido a su estatus de ilegal por las restricciones y requisitos que deben cumplir para habitar en la isla monitoreado por el organismo de control y circulación residencia O.C.C.R.E que al ser el ente regulador local da la condición de ilegal a todos aquellos que circulan sin las condiciones mínimas impuesta (Decreto 2762, 1991) siendo esto un motivo de evasión al censo oficial del DANE aumentando aún más la brecha de número de camas por cada 1000 habitantes.

Debido a la necesidad actual en el departamento de poseer una o más alternativas de atención en salud a parte de las tradicionales donde los habitantes tengan la posibilidad de recibir un servicio de calidad y personalizado en su domicilio pero brindándoles las garantías mínimas en salud para que la atención sea oportuna por el personal sanitario con los estándares más altos de

oportunidad, calidad del servicio, atención digna y ayuda en su recuperación con educación continua para ganancia de la independencia de los usuarios que así lo requieran, como estudiantes de gerencia de instituciones de salud y futuros especialistas nos vemos en la vocación de satisfacer esta necesidad de nuestra comunidad por la que surgió la iniciativa de crear una empresa que cubra todos esos vacíos que se encuentran actualmente analizando la viabilidad de esta y apoyándonos en la normatividad existente con una oferta amplia de servicios que permita el acceso de todos los habitantes a una alternativa diferente y novedosa de recibir servicios de salud siendo inclusivos con todas las culturas de la región permitiendo una comunicación efectiva en el idioma o dialecto de preferencia de las personas que accedan a los servicios, la población objeto son todos aquellos usuarios que por el curso de su enfermedad y su estado actual requieren cuidados médicos pero no necesariamente intramural, muchos de las patologías comúnmente atendidas necesitan aplicación de medicamentos bajo observación profesional pero no necesariamente deben estar hospitalizado esto disminuyendo el riesgo de infecciones nosocomiales asociadas a la atención en salud, las patologías más frecuentes son las crónicas relacionadas con la descompensación de las mismas, en la mayoría de los casos son las metabólicas y sus complicaciones derivadas, cardiacas, ortopédicas, patologías terminales Incluyendo cáncer, ofrecer servicios de cuidados de la piel y prevención de la infección pacientes en post quirúrgicos de ortopedia y cirugía general siendo una de las principales intervenciones la administración de antibióticos y curación de heridas, la oferta de servicios en salud en el hogar es amplia y a la comunidad se le brindarán alternativas de atención en salud en el hogar como lo es terapia física, terapia respiratoria, visita médica, visita de enfermería, trabajo social, servicios de oxígeno suplementario con la novedad de ser con concentradores de oxígeno y ofrecer una solución moderna a una necesidad vigente y ampliar más la oferta de servicios según la necesidades existentes.

Por medio de este ejercicio académico de planeación de una idea de negocios como opción de grado escogida para la titulación de la especialización en gerencia de servicios de salud en la fundación universitaria del Área Andina se propuso analizar desde la experiencia como trabajadores del sector salud con la perspectiva de un médico especialista con más de 30 años de trayectoria, un médico general con más de 20 años de experiencia y un enfermero profesional los cuales conforman el grupo de trabajo, se abordó una necesidad apremiante en nuestro territorio y se concluyó que no hay más alternativas de atención en salud diferentes al modelo tradicional común siendo servicios de salud en ámbitos exclusivamente intramurales, para aumentar la oferta de servicios adicional al tradicional se propone ofrecer servicios de atención en salud domiciliarios en nuestra región insular, ofreciendo una propuesta innovadora con el fin de proyectar una idea de negocio dirigida a solventar dicha necesidad y a su vez sea rentable para garantizar los servicios y futuras expansiones para abarcar aún más población. La idea de negocios de una institución de servicios de salud domiciliarios surgió sobre las pocas opciones que brinda la región de acceder y recibir servicios de salud y el campo de acción en el territorio se presta para una empresa de mencionadas características ya que no existe ninguna otra IPS que haga las mismas funciones u ofrezca servicios en casa, de esta manera aspiramos ser la primera empresa en el departamento y posicionarnos como líderes en el mercado local, este proyecto de creación de empresa podría contribuir socialmente con los habitantes del departamento de San Andrés debido que mejorará las condiciones de atención percibidas, al ser una atención en el hogar la recuperación y/o rehabilitación de una enfermedad lo hace al lado del círculo familiar cercano fortaleciendo las relaciones y vínculos afectivos además de fomentar la ganancia de independencia de los usuarios, también se podrá generar empleo para los profesionales de la isla ofreciéndoles también alternativas de trabajo diferentes a las tradicionales actualmente.

Capítulo II: Objetivos

En el presente capitulo se propondrán objetivos tanto general como específicos que sean medibles, realistas y proyectados en un tiempo determinado y que se esperan alcanzar con los contenidos recolectados e inferidos que integran el presente Plan de Negocio para la Creación de una Empresa de Servicios de Atención Domiciliaria en el Departamento de San Andrés Islas en el año 2021.

2.1. Objetivo General

Analizar una idea de negocio basada en la atención en salud domiciliaria en la isla de San Andrés en el 2021.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los mecanismos para constitución de la empresa Health at home IPS LTDA que estará ubicada en la isla de San Andrés en el año 2021.
- Definir portafolio de servicios de Health at home IPS LTDA que estará ubicada en la isla de San Andrés en el año 2021.
- Determinar la inversión económica que debe realizar para la creación de la empresa Health at home IPS LTDA que estará ubicada en la isla de San Andrés en el año 2021.

Capítulo III: Marco de Referencia

En el presente marco de referencia se abordaron temas relacionados con temas específicos en contextualización teórica, tiempo epistemológico teórico conceptual para el desarrollo de la empresa prestadora de servicios domiciliarios titulada Health at home que estará ubicada en el departamento de San Andrés isla.

3.1. Marco Legal

El presente marco legal proporcionara las bases referenciales sobre las cuales se constituyen empresa en Colombia determinando el alcance y la naturaleza según el sector a que pertenezca. El marco legal de constitución de empresas enmarca un gran número de leyes, normas y resoluciones interrelacionadas entre sí que busca proveer las herramientas regulatorias para el buen funcionamiento y constitución formal de las empresas, el fundamento esencial para la base normativa es la constitución política colombiana de 1991 que proclama la libertad de la actividad económica y las iniciativas privada son libres dentro de los límites del bien común que se complementa así por la legislación promulgada por el congreso de la república para ser acatadas.

3.1.1. Marco legal de Constitución de Empresa en Colombia

En Colombia existe una serie de normas y leyes para constituir una empresa, esta debe cumplir unos requisitos mínimos ante la ley para su apertura y funcionamiento formal. En el marco

del impulso de desarrollo y crecimiento del país el gobierno nacional ha creado una serie de políticas para incentivar a la creación de empresas en Colombia ofreciendo una serie de facilidades y beneficios a los que aspira una empresa formalmente constituida, en la tabla número 1. Se relacionan las leyes, normas y resoluciones más relevantes para la constitución de empresas en el territorio nacional.

Tabla 1

Normatividad para la creación de empresas en Colombia.

Normatividad	Contextualización
Constitución política de Colombia	Principalmente, su artículo 38 sobre Libertad de Asociación, artículos 333 sobre Libertad Económica y 158 sobre Unidad de Materia.
Ley 550 de 1999	Establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial, la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas, lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.
Ley 905 de 2004 (agosto 2)	Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones.
Ley 590 del 10 de Julio de 2000 – Ley mipyme	Ley marco que suscribe la política estatal para la promoción de la creación de empresas. objeto de "Inducir el establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y operación de micros, pequeñas y medianas empresas", como un reconocimiento al papel fundamental de las instituciones en el desarrollo empresarial.
Ley 1014 de enero 26 de 2006	Promover el espíritu emprendedor en todos los estamentos educativos del país. Crear un marco interinstitucional que permita fomentar y desarrollar la cultura del emprendimiento y la creación de empresas Establecer mecanismos para el desarrollo de la cultura empresarial y el emprendimiento.
Plan nacional de desarrollo 2006 - 2010 estado comunitario: desarrollo para todos" una propuesta de negación del estado de bienestar	El PND capitulo II "Impulsar el crecimiento económico sostenible y la generación de empleo", trata el tema de la creación de crecimiento, mediante los siguientes literales: - Estímulo a la innovación y al desarrollo tecnológico. - Construcción de capacidades científicas, tecnológicas y de innovación en las regiones. - Competitividad y desarrollo: ambiente favorable para el funcionamiento competitivo de las empresas.
Código de comercio de Colombia decreto 410 de 1971	Art. 1o._ Aplicabilidad de la Ley Comercial. Los comerciantes y los asuntos mercantiles

Normatividad	Contextualización
	En sus artículos, 294, 323, 337, 343, 353, 373 se hablan sobres los tipos de sociedades para la constitución de una empresa en Colombia, entre ellas se encuentran; sociedades colectivas, sociedades en comandita y comandita simple, comandita por acciones, sociedades de responsabilidad. Esta diversidad de sociedades permite que las empresas definan una según sus necesidades.

Nota: Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 38. 137 de julio de 1991 (Colombia). Ley 550, objetivo (1999). Ley 905 de 2004 (agosto 2). Ley 590, objeto (2000). Ley 1014, objeto (2006). Plan nacional de desarrollo 2006 – 2010 capitulo II (2007). Código de comercio de Colombia decreto 410 (1971).

La normatividad para la creación de empresas del sector salud no solo se basa en los requisitos mínimos para la creación como lo exige la cámara de comercio de Colombia, sino que además por ser del sector salud también debe cumplir una serie de procesos de habilitación tal como está estipulado en la Constitución Política de Colombia para que esta pueda funcionar legalmente con normatividad, entre ellas encontramos las siguientes normas relacionadas a la atención en salud.

3.1.2 Atención Domiciliaria

Se observa que en Colombia no existieron leyes claras sobre atención domiciliaria hasta mediados del 2007 mediante la ley 1122 la cual realizó modificación del sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) la cual en su capítulo VI que trata todo el tema de salud pública más específicamente en su artículo 33 del plan nacional de salud pública planteándose como objetivo “la atención y prevención de los principales factores de riesgo para la salud y la promoción de condiciones y estilos de vida saludables, fortaleciendo la capacidad de la comunidad y la de los diferentes niveles territoriales para actuar” entre ellas el punto I. que incluye “ Los modelos de atención, tales como, salud familiar y comunitaria, atención primaria y atención domiciliaria” que hay se ha venido fortaleciendo la normatividad referente a la atención domiciliaria y se han dictado disposiciones especiales para garantizar el acceso a esta para todos los usuarios. La atención domiciliaria no es más que llevar la atención en salud a los hogares, prestando los servicios que se

prestarán en centro intramurales de niveles altos de complejidad, cuando el paciente ya no necesita estar en las instalaciones del hospital o institución prestador de salud, las empresas domiciliarias para constituirse en Colombia además de contar con los requerimientos presentados en la tabla número Debe también cumplir con las exigencias de la normatividad en salud, habilitación y ofertas de servicios relacionados en la tabla número 2.

Tabla 2

Normatividad para creación de empresa de atención en salud en Colombia.

Normatividad	Detalles
Constitución política de Colombia 1991	Artículo. 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. la constitución política de 1991 proclama la salud como un derecho fundamenta en Colombia y siendo garantes de acceso de todos los habitantes, en el marco de creación de empresa el estado es el responsable de la salud y toda empresa enfocada en el sector sin importar si es publica o de orden privada debe hacer su habitación para prestar sus servicios.
Ley número 100 de 1993 (diciembre 23)	ARTICULO 1o. Sistema de Seguridad Social Integral. El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten, teniendo en cuenta la reciente contingencia mundial que afrontamos causada por el COVID-19 se agudizó la necesidad de atención domiciliaria para pacientes con limitaciones de movimiento, niños, adultos mayores, o personas con inmunodeficiencias quienes por prevención de contagio se recomienda no asistir al hospital lo que impide que asistan con frecuencia a citas médicas o controles . Artículo. 185.-Instituciones prestadoras de servicios de salud. Son funciones de las instituciones prestadoras de servicios de salud ofrecer los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente ley, Por el momento no existen Instituciones prestadoras de salud domiciliaria en San Andrés Islas. El presente proyecto que se está presentando como ejercicio de investigación es importante pues se prevé que a futuro pueda satisfacer las necesidades de los interesados a afiliarse.
Ley 1438 de 2011	En el Titulo VI, capítulo II estará a cargo de las entidades territoriales en coordinación con las Entidades Promotoras de Salud, a través de los Consejos Territoriales de la Seguridad Social en Salud; en el caso de los municipios no certificados la entidad territorial será el departamento, sin vulneración del ejercicio de la autonomía de los actores de las redes existentes en el espacio poblacional determinado, buscará que el servicio de salud se brinde de forma precisa, oportuna y pertinente, para garantizar su calidad, reducir complicaciones, optimizar recursos y lograr resultados clínicos eficaces y costo-efectivos. La función de coordinación será esencialmente un proceso del ámbito clínico y administrativo, teniendo como objetivos y componentes:

Normatividad	Detalles
	64.10 La coordinación de esquemas de comunicación electrónica, servicios de telemedicina, asistencia y atención domiciliaria y las demás modalidades que convengan a las condiciones del país y a las buenas prácticas en la materia.
Resolución número 5521 de 27 dic. 2013	el Artículo 8, Atención domiciliaria: Modalidad de prestación de servicios de salud extra hospitalaria que busca brindar una solución a los problemas de salud en el domicilio o residencia y que cuenta con el apoyo de profesionales, técnicos o auxiliares del área de la salud y la participación de la familia, un desafío como empresa es satisfacer las necesidades de cada paciente hallando personal capacitado e idóneo para que el ambiente domiciliario sea cómodo y practico. Artículo.29. Atención domiciliaria. La atención en la modalidad domiciliaria como alternativa a la atención hospitalaria institucional está cubierta en los casos que se consideren pertinentes por el profesional tratante, bajo las normas de calidad vigentes. Dicha cobertura está dada sólo para el ámbito de la salud y no abarca recursos humanos con finalidad de asistencia o protección social, como es el caso de cuidadores, aunque dichos servicios sean prestados por personal de salud.
Ley de cuidados paliativos, 1733 del 8 de septiembre de 2014	Se regulan los servicios de cuidados paliativos para el manejo integral de pacientes con enfermedades terminales, crónicas, degenerativas e irreversibles en cualquier fase de la enfermedad de alto impacto en la calidad de vida. Artículo. 1o. Objeto. Esta ley reglamenta el derecho que tienen las personas con enfermedades en fase terminal, crónicas, degenerativas e irreversibles, a la atención en cuidados paliativos que pretende mejorar la calidad de vida, tanto de los pacientes que afrontan estas enfermedades, como de sus familias, mediante un tratamiento integral del dolor, el alivio del sufrimiento y otros síntomas, teniendo en cuenta sus aspectos psicopatológicos, físicos, emocionales, sociales y espirituales, de acuerdo con las guías de práctica clínica que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social para cada patología. Además, manifiesta el derecho de estos pacientes a desistir de manera voluntaria y anticipada de tratamientos médicos innecesarios que no cumplan con los principios de proporcionalidad terapéutica y no representen una vida digna para el paciente, específicamente en casos en que haya diagnóstico de una enfermedad en estado terminal crónica, degenerativa e irreversible de alto impacto en la calidad de vida, según la situación lo más indicado es como empresa ofrecer el acompañamiento para que los pacientes tengan dignidad y protección integral. Artículo. 6o. Obligaciones de las entidades promotoras de salud (EPS) y las instituciones prestadoras de salud (IPS) públicas y privadas. Las Entidades Promotoras de Salud (EPS) están en la obligación de garantizar a sus afiliados la prestación del servicio de cuidado paliativo en caso de una enfermedad en fase terminal, crónica, degenerativa, irreversible y de alto impacto en la calidad de vida con especial énfasis en cobertura, equidad, accesibilidad y calidad dentro de su red de servicios en todos los niveles de atención por niveles de complejidad, de acuerdo con la pertinencia médica y los contenidos del Plan Obligatorio de Salud.
Ley 1751 de 2015	Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas.
Resolución 1995 de 1999	Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica, privacidad y el secreto profesional.

Normatividad	Detalles
	Con esta resolución se asegura la privacidad de los pacientes ya que dicta parámetros de manejo de la historia clínica, almacenamiento y destrucción cuando se cumpla el tiempo establecido.
Resolución 5261 de 1994 del Ministerio de Salud	Artículo. 33. Tratamiento para pacientes crónicos que sufren procesos patológicos incurables. El paciente crónico que sufre un proceso patológico incurable, previo concepto médico y para mejorar su calidad de vida, podrá ser tratado en forma integral fundamentalmente a nivel de su domicilio, con la participación activa del núcleo familiar.
Resolución 2003 de 2014: habilitación de prestadores	● Servicio independiente y autónomo o dependiente de una IPS para el manejo de pacientes agudos o crónicos en ambiente domiciliario con criterios controlados. ● Desarrolla actividades y procedimientos propios de la prestación de servicios de salud, brindándolos en el domicilio o residencia del paciente con el apoyo de profesionales, técnicos o auxiliares de salud y la participación de la familia o cuidador, que requieran un plan individualizado de atención, buscando mantener el paciente en su entorno, con el máximo confort y alivio de síntomas posibles garantizando su seguridad. ● Atención domiciliaria de paciente agudo. ● Atención domiciliaria de paciente crónico sin ventilador. ● Atención domiciliaria de paciente crónico con ventilador. Consulta domiciliaria.
Resolución 5592 de2015	Por la cual se actualiza integralmente el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC) del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y se dictan otras disposiciones. 3. Atención ambulatoria: Modalidad de prestación de servicios de salud, en la cual toda tecnología en salud se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente. Esta modalidad incluye la consulta por cualquier profesional de la salud, competente y debidamente acreditado que permite la definición de un diagnóstico y conducta terapéutica para el mantenimiento o mejoramiento de la salud del paciente. También cubre la realización de procedimientos y tratamientos conforme a la normatividad de calidad vigente. 6. Atención domiciliaria: Modalidad de prestación de servicios de salud extrahospitalaria que busca brindar una solución a los problemas de salud en el domicilio o residencia y que cuenta con el apoyo de profesionales, técnicos o auxiliares del área de la salud y la participación de la familia. Y en el artículo 27 contextualiza La atención en la modalidad domiciliaria como alternativa a la atención hospitalaria institucional está cubierta en los casos que considere pertinente el profesional tratante, bajo las normas de calidad vigentes. Artículo 68. Atención paliativa. El Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC, cubre los cuidados paliativos en la modalidad ambulatoria, con internación o domiciliaria del enfermo en fase terminal y de pacientes con enfermedad crónica, degenerativa e irreversible de alto impacto en la calidad de vida, de conformidad con lo establecido en la Ley 1733 de 2014, con las tecnologías en salud contenidas en este Plan de Beneficios, según criterio del profesional tratante, salvo lo dispuesto en el parágrafo 4o del artículo 26 del presente acto administrativo. Artículo. 82. Atención para la recuperación de la salud. El Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC cubre los servicios y tecnologías para el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación o paliación, requeridas en la atención de cualquier contingencia de salud que se presente, en la modalidad

Normatividad	Detalles
	ambulatoria, hospitalaria o domiciliaria, según el criterio del profesional tratante.
Ministerio de salud y protección social resolución número 3100 de 2019	Modalidad de prestación de servicios de salud. La modalidad se refiere a la forma de prestar un servicio de salud en condiciones particulares. Las modalidades de prestación para los servicios de salud son: intramural, extramural y telemedicina Atención domiciliaria: El prestador de servicios de salud que oferte servicios en la modalidad extramural domiciliaria debe inscribirse en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud -REPS y habilitar los servicios de salud en esta modalidad ante cada secretaría de salud departamental o distrital, o la entidad que tenga a cargo dichas competencias, donde los oferte. Sólo se puede ofertar bajo esta modalidad, los servicios de salud que en el presente manual lo tengan determinado en su estructura. Criterios de infraestructura para las modalidades extramural y telemedicina: Modalidad extramural domiciliaria 48. El domicilio del paciente cumple con las siguientes condiciones: 48.1. Servicios públicos domiciliarios: Acueducto, alcantarillado, energía eléctrica y sistema de comunicación. 48.2. Unidad sanitaria o baño.

Nota: Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 49 de julio de 1991 (Colombia). Ley número 100. Art 1.y 185. (1993). Ley 1438 el Titulo VI, capítulo II (2011). Resolución número 5521. Art. 8 y 29(2013). Ley de cuidados paliativos, 1733. Art. 1 y 6 (2014). Ley 1751. Objeto (2015). Resolución 1995. Objeto (1999). Resolución 5261. Art.33 (1994). Resolución 2003 (2014). Resolución 5592. Objeto. Art. 27, 68 y 82 (2015). Ministerio de salud y protección social resolución número 3100. Modalidad de prestación (2019).

Con base a la normatividad relacionada en la tabla 1 y 2 las empresas de prestación de servicios de salud en Colombia deben cumplir una serie de requisitos especiales a los adicionales establecidos para empresas de otro sector, la regulación en el sistema de salud a través de la legislación y expedición de normas buscan generar garantías en el acceso y calidad de los servicios como parte fundamental de los derechos humanos que el estado como ente regulador debe garantizar a toda la población del territorio nacional y las empresas que se crean para tal fin deben ajustarse para poder ejercer su actividad.

3.2. Marco Conceptual

En este capítulo se abarcaran los conocimientos previos disponibles relacionados con la constitución formal de empresa en Colombia, exportando sus conceptos y definiciones, también

se abordaron más a fondo los tipos de sociedades y sus características analizando la factibilidad y conveniencia de cada una de ellas, se explorará el contenido de un plan de negocio como el inicio fundamental de creación de cualquier empresa que en este caso se puntualiza en concebir una empresa enfocada sector salud que preste sus servicios domiciliarios analizando los requisitos mínimos de habilitación y funcionamiento, tipo de contrataciones disponibles con el sector privado y público en general con el fin de abarcar el mayor terreno conceptual posible para encaminar hacia unas bases sólidas de conocimiento para la creación de una la empresa.

3.2.1. Empresa

El concepto de empresa se puede definir como "toda entidad independientemente de su forma jurídica que ejerza una actividad económica" (Oficina de la Unión Europea, 2003), partiendo de ese punto esencial se puede inferir que se podría llamar empresa a la serie de procesos donde se halle algún tipo de organización de venta de servicios y/o productos a cambio de un beneficio económico que permita ser rentable la operación de la misma y agrega al concepto " se considera empresa las entidades que ejerzan una actividad artesanal u otras actividades a título familiar o individual, las sociedades de personas y asociaciones que ejerzan una actividad económica de forma regular" (Oficina de la Unión Europea, 2003), sin importar si es unipersonal o en sociedad una organización que se dedique a la actividad económica en la parte más esencial se considera como empresa y la clave del éxito a lo largo del tiempo es alcanzar un equilibro entre el gasto de inversión y la rentabilidad esperada.

3.2.2. Clasificación de Empresas en Colombia

Las clasificaciones de las empresas en Colombia se dividen según el enfoque de los generadores de negocios evaluando las ventajas, desventajas y según la funcionalidad como se verá a continuación:

3.2.2.1. Sociedad Colectiva. Se caracteriza este tipo de sociedad por contar por lo menos con dos socios como mínimo y no tiene límite máximo, la cantidad de acciones que pueda tener cada uno depende de la inversión realizada o por arreglo interno, las decisiones se toman en conjunto y el voto será independiente al número de acciones que posea, esta deberá conformarse con una junta colectiva y nombrar un representante legal de los intereses de la empresa y las ganancias son divididas según el número de acciones y la responsabilidad es conjunta e ilimitada (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, 2013).

3.2.2.2. Sociedad de Comandita Simple. Este tipo de sociedades identifica por emplear al menos un socio gestor y máximo de 25 socios comandarios donde estos últimos no intervienen en la administración de la sociedad más que con su aporte, las acciones de los socios se dividen en partes de igual valor con el derecho de un voto cada uno, el capital está compuesto entre los socios comandarios, los socios gestores tienen una responsabilidad solidaria e ilimitada y los comandarios hasta el monto de su aporte, está gobernado por una junta directiva conformada por los socios y representante legal. (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, 2013).

3.2.2.3. Sociedad Anónima S.A/Sociedad por Acciones Simplificadas. Este tipo de sociedades es por acciones dividiéndolas en igual valor teniendo como mínimo un numero de 5 accionistas y no posee un máximo de estos, la responsabilidad de cada accionista como sus ganancias es hasta el monto de su aporte y que estará conformada por un representante legal, asamblea de accionistas y opcional poseer una junta directiva, las acciones de son libremente negociables a menos que los estatutos en la creación de empresa expresen un derecho de preferencia, una de las características más relevantes de estas sociedades es que los accionistas deben suscribir el cincuenta por ciento del capital autorizado y pactado y por lo menos un tercio

de ese capital pactado debe ser pagado al momento de constitución de la sociedad (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, 2013).

3.2.2.4. Sociedad de Responsabilidad Limitada. La sociedad de responsabilidad limitada debe contar por lo menos con 2 socios y un máximo de 25, cada uno de los socios deberá aportar cuotas de igual valor en la constitución de la empresa y deberá conformarse por un representante legal y junta de socios, si en algún momento algunos de los asociados desea transferir su acciones (venderlas) habrá preferencias por los socios que están interesados que personal externo a la organización, este tipo de sociedades debe contar con al menos un auditor interno con el fin de ser una garantía de transparencia. (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, 2013).

3.2.3. Salud

El término salud es interpretado de diversas maneras a lo largo de las culturas, para algunos salud puede ser la ausencia de enfermedad para otros salud puede significar el cuidado personal para llegar a la vejez con el menor deterioro posible y que las enfermedades presentadas ser controladas, muchos se pueden enfocar únicamente en la salud física del cuerpo peor lo que dejan de lado es la salud mental y los hábitos de vida, la OMS en su página WEB define el término refiriendo que “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, este concepto se nombró por primera vez en el preámbulo de la constitución de la propia OMS en el año 1946 catalogando esa definición como estándar que aun al día de hoy se mantiene, otros autores expanden el término de salud y lo llevan a la multidimensionalidad abarcando aún más aspectos de la vida diaria como “salud positiva caben dimensiones, tales como la salud social, física, intelectual, espiritual y emocional , propiciando la interacción entre sus componentes .”(O’Donnell, 1989; Mezzich, 2005, citados por Juárez, 2011) “También pueden existir indicadores molares del estado de bienestar y de percepción

de los individuos sobre su vida, caracterizándose la salud como una propiedad del nivel de la persona, pero no de niveles inferiores, como los órganos." (Keyes, 2002; Nordenfelt, 1997, citados por Juárez, 2011) "Si añadimos a esto, que la salud puede consistir en el hecho mismo de tener salud, de estar saludable, entonces la definición de la misma se multiplica infinitamente, ya que la vivencia de estar sano es diferente en cada persona." como (Kugelmann, 2003, citado por Juárez, 2011). A lo largo de la historia el término salud se ajusta a cada cultura

3.2.4. Empresas de salud en Colombia

El termino de empresas de salud en Colombia no se encuentra definido en el sistema general de seguridad social en salud ni como tal en ninguna normatividad del territorio nacional dando lugar a posibles confusiones en la constitución de estas como empresas, más sin embargo se integran en una categoría "sistema de seguridad social está integrado: numeral tres; instituciones prestadoras de salud públicas, mixtas o privadas" (Ley 100, 1993, art.155, núm. 3) haciéndolas parte del sistema de manera oficial y siendo reguladas en Colombia, donde sí es más claro el concepto de empresa en salud es la enfocada a la prestación de servicios domiciliarios donde el ministerio de salud y protección social en su resolución número 005521 de diciembre del 2013 en su artículo 6 numeral 3 define la atención domiciliaria en Colombia como la "Modalidad de prestación de servicios de salud extra hospitalaria que busca brindar una solución a los problemas de salud en el domicilio o residencia y que cuenta con el apoyo de profesionales, técnicos o auxiliares del área de la salud y la participación de la familia." Dichas empresas se caracterizan por brindar una atención personalizada a todos sus pacientes, calidad en la atención, mayor confort de los usuarios y sus familias al ser atendidos en su propio hogar como parte de su recuperación o cuidados paliativos para una muerte digna todo en conjunto satisface la necesidad

en salud que se presente. Teniendo en cuenta lo anterior se abordará cuál es la estructura de un plan de negocio.

Teniendo en cuenta lo anterior a continuación se abarcará el concepto del plan de negocio y su estructuración formal para la creación de una empresa enfocada en el sector salud, elementos con que debe contar y los requisitos mínimos para la inscripción ante cámara de comercio y la inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud.

3.2.5 Plan de Negocio

El concepto de plan de negocios se puede desglosar en dos partes, en primer lugar, se infiere que el plan es la proyección de una serie de pasos para alcanzar un objetivo estableciendo o una ruta para alcanzarlo y, en segundo lugar, negocio es brindar un servicio, actividad o producto en busca de "una rentabilidad económica satisfaciendo las necesidades de un determinado sector. El plan de negocios es una metodología que sistematiza e integra las actividades que serán necesarias para que una idea de negocio se convierta en una empresa y presente expectativas de rentabilidad" (Sebastián Escorne, citado por Medina, 2020) no es más que el proceso de análisis y planificación que llevara a buen término la intención de negocio. También se puede definir que "un plan de negocios, es la planeación de una empresa o negocio en su conjunto, considerando cada una de sus partes o áreas esenciales (administración, finanzas, mercadotecnia, operaciones, etc.) y la interacción de una de estas con las demás" (Viniegra, 2007).

3.2.6. Elementos de un Plan de Negocios

El plan de negocios se define como la creación de un documento donde se plantea un proyecto comercial que se centra en un bien o en un servicio y debe estar estructurado y deben contener como mínimo lo siguiente:

- Visión general de la empresa: qué necesidad se va a satisfacer en el mercado (al cliente).

- Productos o servicios y cómo se producen: identificada la necesidad generar la oferta para satisfacerla.
- Descripción del modelo de negocio: definir un tipo de sociedad, número de accionistas e inversores y monto de aporte.
- Estados de flujo de efectivos: estimando detalladamente los tipos de ingreso y egresos.
- Proyecciones y estimaciones de todos los ingresos y gastos que puedan ocurrir en la operación normal de la empresa, así como otros factores que puedan incidir.
- Definido el tipo de sociedad, definir representante legal y junta directiva.

Adicional a lo anterior en empresas enfocadas en el sector salud debe contar con una inscripción especial para conformar el estatus legal y operar en Colombia y se trata de la inscripción de prestadores de servicios de salud y habilitación establecido en la Resolución número 00002003 de 2014 en su artículo 3 manifiesta las condiciones mínimas de habilitación que deberán cumplir para prestar sus servicios, estas se componen en 3; 1. Capacidad técnico-administrativa; 2. Suficiencia patrimonial y financiera y 3. Capacidad tecnológica y científica. Además de sobremanera los prestadores ser deberán como lo afirma el artículo 4 de la mencionada resolución realizar la inscripción y habilitación en el registro especial de prestadores de servicios de salud (REPS) y tener como mínimo un servicio habilitado cumpliendo la resolución 3100 del 2019 del ministerio de salud la cual da los lineamientos para los procedimientos y condiciones para los prestadores de servicios de salud para funcionar en Colombia.

Después de haber trazado un plan de negocio con un tipo de sociedad la cual busca llevar éxito financiero a una empresa enfocada en prestar servicios de salud en este caso atención domiciliaria se debe tener claro los tipos de vínculos contractuales que una IPS puede tener con las EPS realizando un estudio de costo de operación y prestación de servicios versus el tipo de contratación a realizar conceptos que se explorarán más a fondo a continuación.

3.2.7. Empresas Promotoras de Salud (EPS)

Se debe tener claro la definición y funciones de las EPS con el fin de reconocer sus obligaciones como entidad y sus deberes con sus usuarios, en el artículo 177 de la ley 100 de 1993 la define así; "Las entidades promotoras de salud son las entidades responsables de la afiliación, y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del fondo de solidaridad y garantía. Su función básica será organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del plan de salud obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes unidades de pago por capitación al fondo de solidaridad y garantía, de que trata el título III de la presente ley" en esta misma dicta sus funciones principales "Ser delegatarias del Fondo de Solidaridad y Garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Promover la afiliación de grupos de población no cubiertos actualmente por la Seguridad Social, Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional, Definir procedimientos para garantizar el libre acceso de los afiliados y sus familias, a las Instituciones Prestadoras con las cuales haya establecido convenios o contratos en su área de influencia o en cualquier lugar del territorio nacional, en caso de enfermedad del afiliado y su familia, Establecer procedimientos para controlar la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud". Para cumplir con sus responsabilidades las empresas promotoras de servicios de salud deben contratar con instituciones prestadoras de servicios de salud (EPS) como puede ser clínicas, hospitales o centros prestación de servicios de salud del primer nivel (IPS) las cuales atenderán a sus afiliados en los niveles que se contraten y asegurando el acceso de sus inscritos de forma independiente y autónoma.

3.2.8. Instituciones Prestadoras de Salud

El artículo 159 de la ley 100 de 1993 define en uno de sus apartes la empresas prestadoras de servicios de salud así; "i) Las instituciones prestadoras de salud son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud dentro de las entidades promotoras de salud o fuera de ellas" y como se menciona en el artículo 185 de la ley 100 de 1993 "Las Instituciones Prestadoras de Servicios deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Además, propenderá a la libre concurrencia en sus acciones, proveyendo información oportuna, suficiente y veraz a los usuarios y evitando el abuso de posición dominante en el sistema"

3.2.9. Tipos de Contratación entre E.P.S e I.P.S

Teniendo en cuenta la planeación estrategia a la hora de iniciar una idea de negocio en el sector salud más específicamente como una institución prestadora de servicios de salud se debe definir modelos bases de contratación con las empresas promotoras de salud ya que dependiendo la oferta de servicios, capacidad instalada y tiempo estimado de prestación se pacta el modelo de contrato más conveniente teniendo en cuenta sus característica y ventajas como lo describe el decreto número 4747 de 2007 el cual regula los aspectos la relación entre las empresas promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud en cuestión del pago de los servicios contratados para los afiliados, el presente decreto dispone las formas de pagos en las que se podrá contratar con las instituciones promotora de servicios de salud, entre ellas encontramos en el artículo 4:

- Pago por capitación: Pago anticipado de una suma fija que se hace por persona que tendrá derecho a ser atendida durante un periodo de tiempo, a partir de un grupo de servicios preestablecido. La unidad de pago está constituida por una tarifa pactada

- Pago por evento: Mecanismo en el cual el pago se realiza por las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un período determinado y ligado a un evento de atención en salud. La unidad de pago la constituye cada actividad, procedimiento, intervención, insumo o medicamento prestado o suministrado, con unas tarifas pactadas previamente." (Decreto 4747, 2007, art.4).
- Pago por paquete de servicios**:** Mecanismo mediante el cual se pagan conjuntos de actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos, prestados o suministrados a un paciente, ligados a un evento en salud, diagnóstico o grupo relacionado por diagnóstico. La unidad de pago la constituye cada caso, conjunto, paquete de servicios prestados, o grupo relacionado por diagnóstico, con unas tarifas pactadas previamente." (Decreto 4747, 2007, art.4).

Por el modelo de operación que va a ofrecer la IPS Health at home con sus actividades individuales y grupos de actividades de intervenciones de salud en los domicilios de los usuarios es conveniente ofrecer a las EPS dos tipos diferentes de contratación, el primer tipo de contratación es pago por evento donde se incluyan las actividades individuales a prestar como valoración médica domiciliaria, administración de medicamentos y curaciones por profesional de enfermería por resaltar algunos ejemplos, el segundo tipo de contratación que se ajusta más a las necesidades de la IPS Health at home es el Pago por caso, conjunto integral de atenciones, paquete o grupo relacionado por diagnóstico ya que la oferta de servicio de la empresa incluye paquetes de atención y cuidados en el hogar como es la estrategia de alta temprana que está conformado por un conjunto de actividades y equipo interdisciplinario de atención para la continua recuperación de los usuarios en el hogar y demás paquetes de atención que serán relacionados en el capítulo de oferta de servicios para un amplio abordaje.

Capítulo IV: Diseño Metodológico

Se desarrolló estudio descriptivo con los habitantes de la isla de San Andrés con el fin de "trabajar sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta de la percepción actual" (Tamayo, 1995, p. 46), teniendo en cuenta lo anterior se utilizó la herramienta de encuesta cerrada de selección múltiple la cual tiene como objetivo analizar la información recaudada para evaluar la viabilidad y medir la percepción de futuros clientes frente a una empresa de servicios de salud domiciliarios en la capital del departamento, a continuación se relaciona la encuesta teniendo en cuenta las consideraciones éticas a los derechos de autor como se establece en la ley número 28 de 1982 "sobre derechos de autor".

Entre las consideraciones del diseño metodológico también se incluye el consentimiento informado como lo establece la resolución 008430 de 1993 la cual en su artículo 14 define como " Consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna." en la cual en la presente encuesta se le informa al participante el fin de dicha aplicación como instrumento académico pudiendo o no participar en esta, en caso de decidir participar deberá consentir subrayando en la casilla que acepta participar y firmar como constancia.

1- ¿Está satisfecho con el modelo tradicional de atención en salud?

Tabla 3

Resultados pregunta 1.

X	N	%
SI	6	31.5%
NO	10	52.6%
NO RESPONDE	3	15.7%

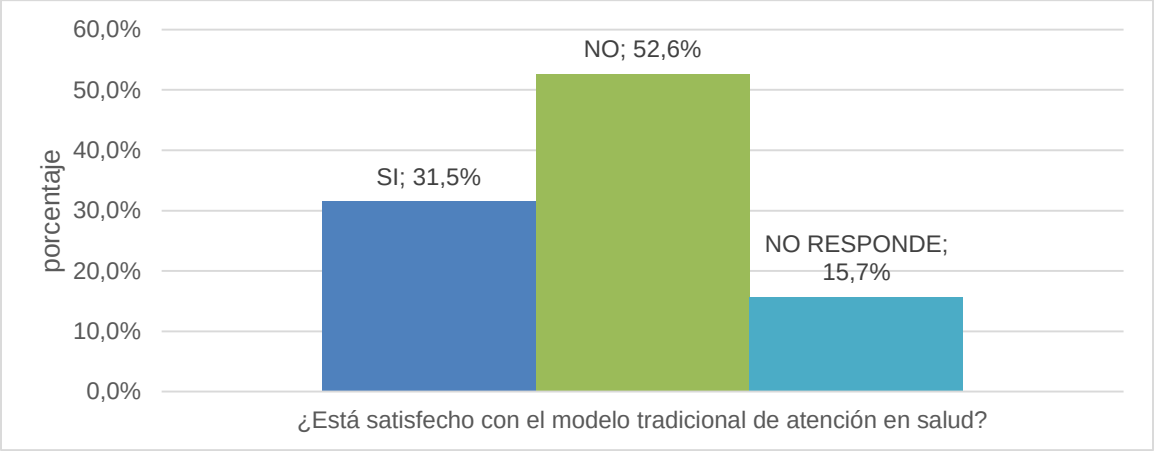

Figura 1: *Grafica resultados pregunta 1.*

De las 19 personas encuestadas vemos que un poco más de la mitad no está satisfecha con el modelo tradicional de servicios de salud de San Andrés Isla, 15 % prefirió no opinar al respecto, solo 31% de los encuestados se encuentran conformes.

2- ¿Cree que el departamento insular debería tener una empresa especializada en brindar servicios en atención domiciliaria como consulta de médico general, hospitalización en casa, terapia física y respiratoria, administración de medicamentos todo en el hogar?

Tabla 4

Resultados pregunta 2.

X	N	%
SI	15	78.9%
NO	4	21.01%
NO RESPONDE	0	0%

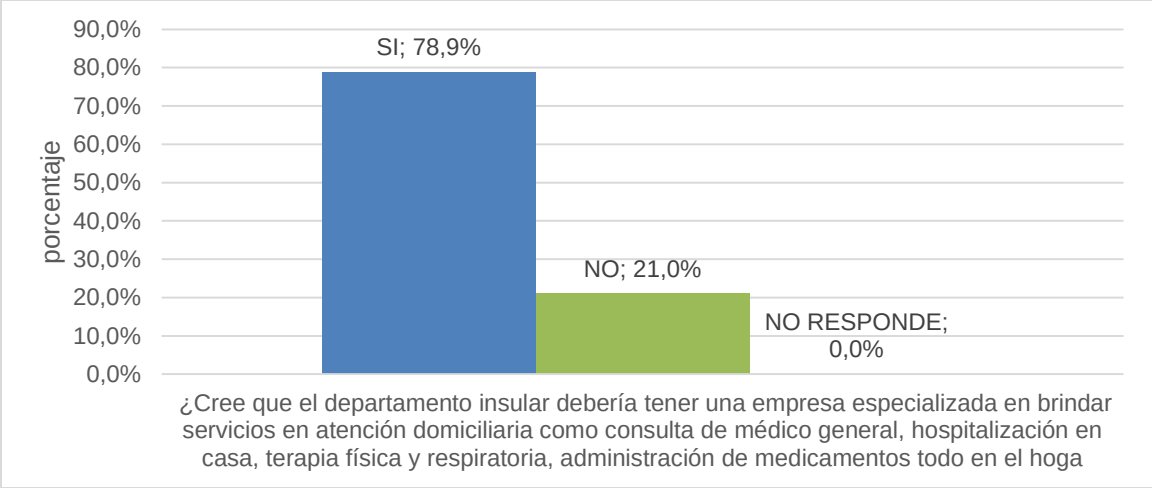

Figura 2: *Grafica resultados pregunta 2*

La mayoría está de acuerdo en tener otro tipo servicio, hospitalización en casa sería ideal para muchas familias estar en el seno del hogar es más reconfortante y contribuiría a una mejor recuperación.

3- ¿Piensa usted que al recibir servicios de salud en su hogar contribuiría a una pronta recuperación?

Tabla 5

Resultados pregunta 3.

X	N	%
SI	15	78.9%
NO	4	21.01%
NO RESPONDE	0	0%

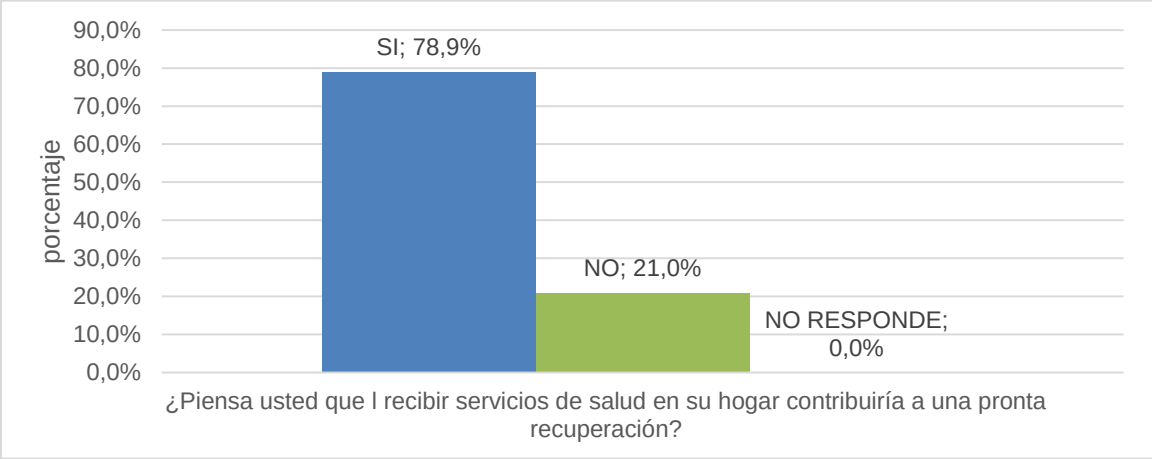

Figura 3: *Grafica resultados pregunta 3*

78% de los encuestados consideran que estar en la tranquilidad de su hogar brinda más confianza y por ende consideran una recuperación más pronta.

4- ¿Recomendaría a algún amigo y o familiar la atención domiciliara de salud?

Tabla 6

Resultados pregunta 4.

X	N	%
SI	15	78.9%
NO	4	21.01%
NO RESPONDE	0	0%

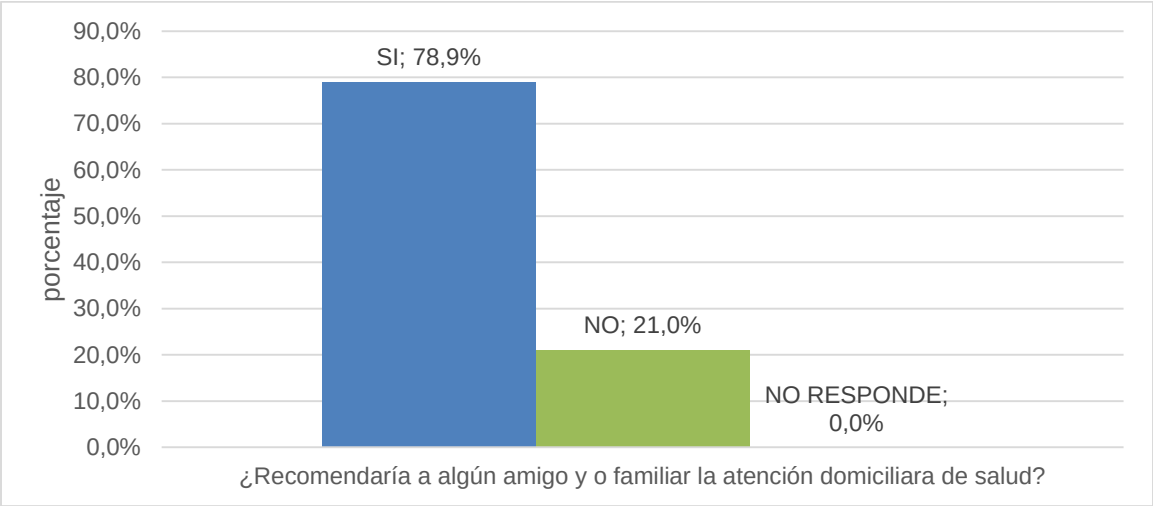

Figura 4: *Grafica resultados pregunta 4*

La mayoría de los encuetados confiarían en el nuevo servicio que lo recomendaría a otros para que disfruten de la misma oportunidad de servicio en casa, disfrutando de todos los beneficios y servicios que se ofrecerán.

5- En una escala de 1 a 10 ¿qué tan dispuesto estaría de recibir servicios de salud en su hogar? 10 como muy dispuesto y 1 como nada dispuesto.

Tabla 7

Resultados pregunta 5.

X	N	%
10	10	52.6%
9	3	15.7%
8	1	5.26%

X	N	%
7	1	5.26%
6	0	0%
5	0	0%
4	0	0%
3	0	0%
2	0	0%
1	3	15.7%
No responde	1	5.26%

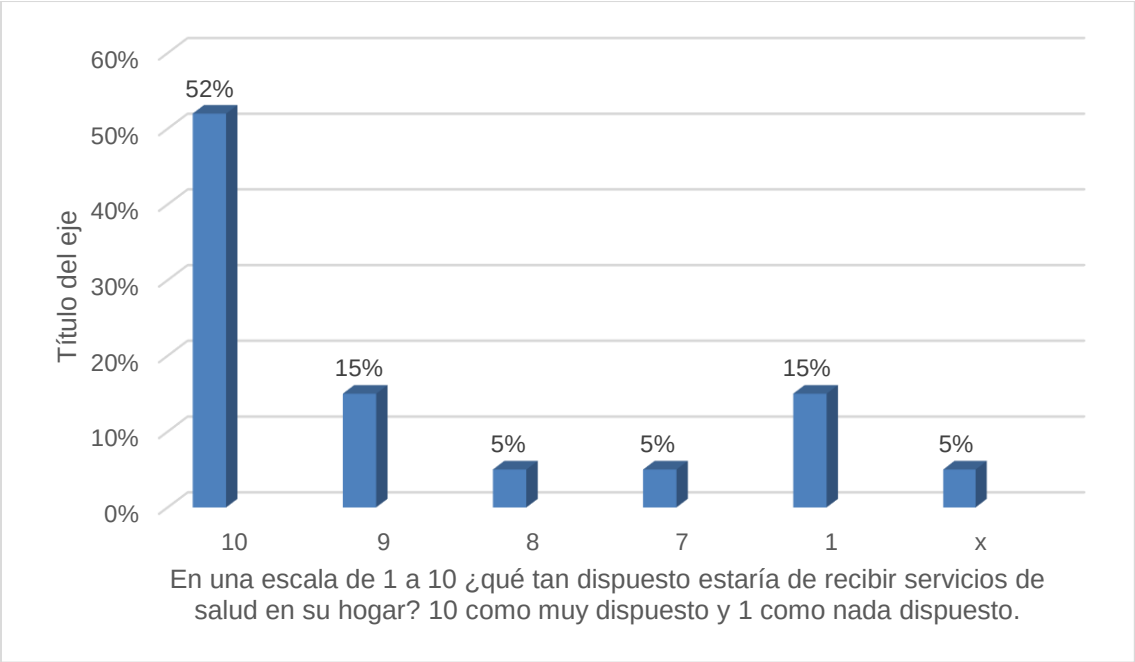

Figura 5: *Grafica resultados pregunta 5.*

Los usuarios que respondieron en la escala entre 7 y 10 están dispuestos a recibir el servicio, los usuarios que respondieron 4 y 6 no están definido si adquirir el servicio o no, los que respondieron de 1 a 3 no estarían dispuestos a recibir el servicio y los que no respondieron están definir.

6- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una atención integral de medicina general directamente en su hogar?

Tabla 8

Resultados pregunta 6.

X	N	%
50.000 a 80.000	4	21.05%

81.000 a 100.000	7	21.01%
101.000 o más	3	15.7%
NO RESPONDE	5	26.31%

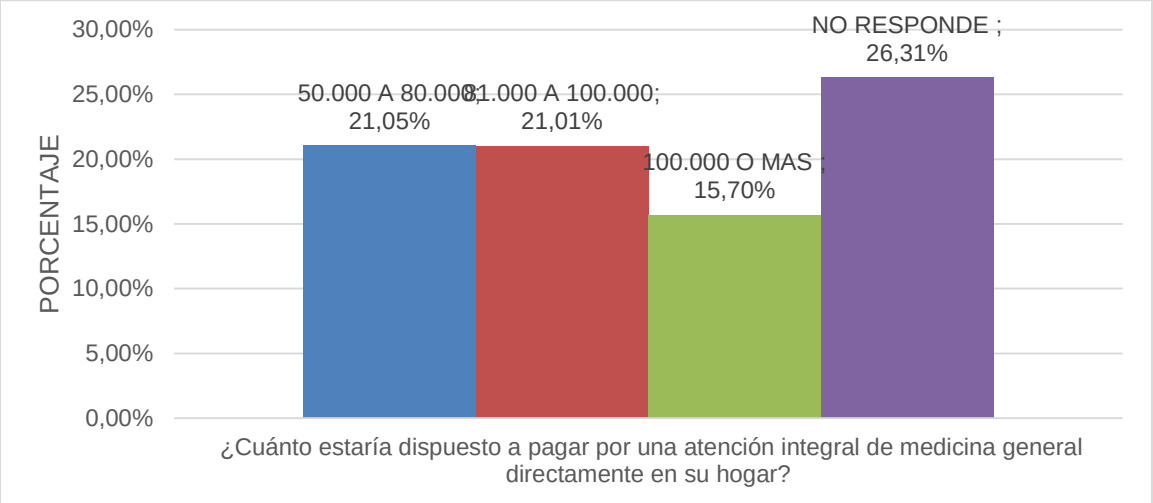

Figura 6: *Grafica resultados pregunta 6.*

Los usuarios están conscientes del valor de una atención médica y más si el paciente está en la comodidad de su hogar para la mayoría el valor apropiado seria entre 81.000 a 100.000, llama la atención que no escogieron el valor más bajo como principal respuesta o porcentaje.

7- ¿Qué servicios de salud espera usted recibir en la atención domiciliaria?

Tabla 9

Resultados pregunta 7.

X	N	%
A. Solo medicina general.	16	84.21%
B. medicina general y cuidados de enfermería	0	0%
C. medicina general, enfermería y fisioterapia.	0	0%
D. todas las anteriores.	0	0%
NO RESPONDE.	3	15.7%

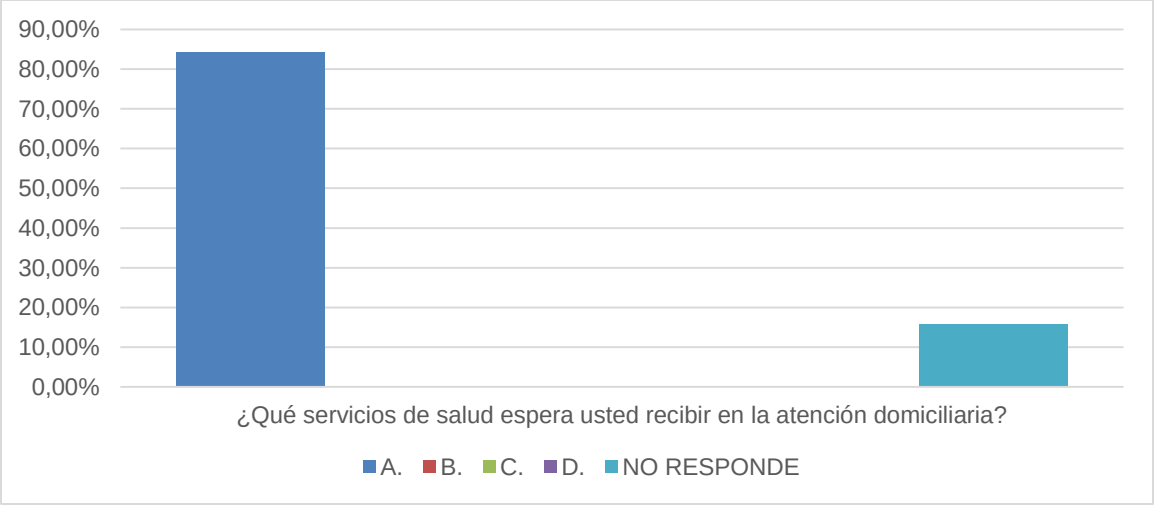

Figura 7: *Grafica resultados pregunta 7.*

En esta pregunta los encuestados prefieren tener todos los servicios, tres de ellos no contestaron tal vez por indecisión, que coinciden con los que no están conscientes del nuevo servicio.

8- ¿Que esperaría usted de la atención domiciliaria?

Tabla 10

Resultados pregunta 8.

X	N	%
A. atención personalizada en el hogar	0	0%
B. confort en la comunidad el hogar	0	0%
C. atención más oportuna.	4	20.05%
D. rápida Recuperación.	1	52.6%
E. todas las anteriores.	10	
NO RESPONDE.	4	20.05%

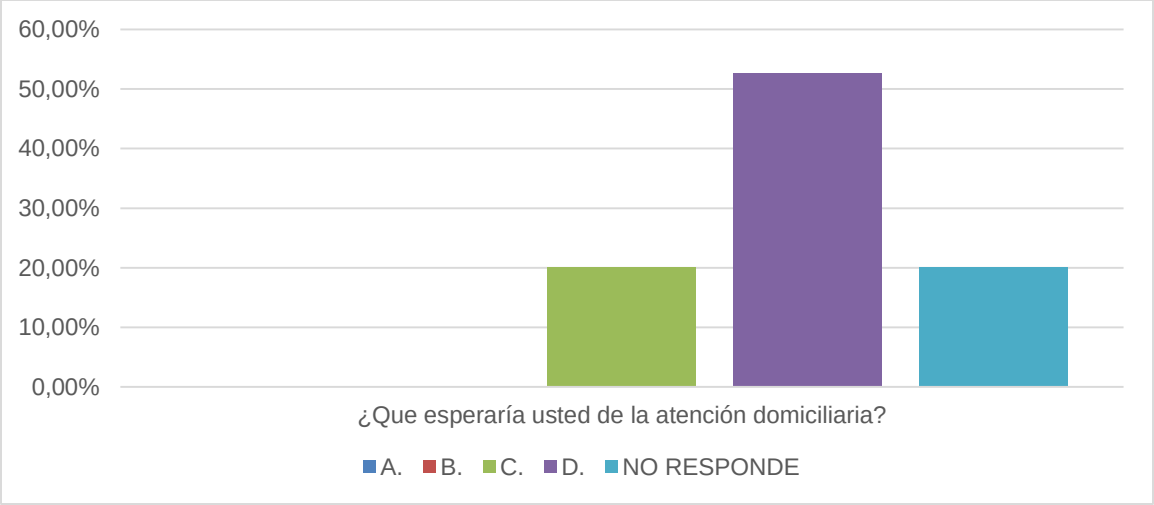

Figura 8: *Grafica resultados pregunta 8.*

Una vez más vemos que a los usuarios les interesa definitivamente el nuevo servicio siendo todas las anteriores la más elegida entre todas. La gran mayoría de las personas piensan en su bienestar y en el de su familia sobre todo estar en el confort de su hogar.

4.1. Conclusiones

Se analizó ampliamente preguntas y respuestas en la encuesta realizada, se pudo evidenciar que los usuarios están preparados y dispuestos a recibir y tener un nuevo tipo de servicio de salud. El 58% no está satisfecho solamente con el servicio tradicional del modelo actual de atención intramural en San Andrés, coinciden que tener la atención en casa cerca de su círculo familiar ayudaría en la recuperación. Se evidencia claramente que la gente quiere recibir servicios complementarios en la comodidad de su hogar, no solo recibirlo si no pagar por ello y a un precio razonable, lo más curioso que se notó en esta parte es que no eligieron el precio más bajo si no que fueron equilibrados teniendo en cuenta el servicio y sus beneficios con él.

Para los usuarios este servicio es pionero e innovador en el archipiélago, brindándoles confianza y seguridad, están conscientes de que habrá mejoría en muchos de los aspectos clínicos, tranquilidad para la familia, menos estrés, menos angustias, aun el paciente se sentirá más a gusto viendo a su familia rodeándole.

Este servicio no pretende reemplazar las actividades del modelo tradicional de salud, pero si complementarlas disminuyendo un poco la carga de este y ofrecer alternativas y diversificar el mercado local, trayendo satisfacción a todo el archipiélago.

Capítulo V: Estudio de Mercado

En el siguiente capítulo se abordarán los diversos factores a tener en cuenta para la viabilidad de la empresa en un nuevo mercado contemplando la demografía de la región y etnias locales, se buscará en el departamento empresas que ofrezcan servicios de atención domiciliaria como posible competencia para de esta manera establecer una oferta de servicio diferencial con un extra que permita destacar sobre los competidores y así poder llegar a una estrategia de distribución al público objetivo.

5.1. Investigación de Mercados

En la investigación de mercado se pretende recolectar una serie de datos con fin de ser analizados para la toma de decisiones en la ruta del enfoque del proyecto de servicios de salud comunitarios.

5.1.1. Análisis del Sector

La isla de San Andrés está ubicada en la zona norte del territorio colombiano a 700 millas náuticas de la costa colombiana (Cartagena) con una extensión terrestre de aproximadamente 32 kilómetros cuadrados y una población de 66.960 habitantes entre raizales, nativos y residentes (DANE, 2018), un porcentaje de la población domina el inglés Creole como lengua materna ancestral que fue heredado en tiempos de la conquista inglesa cuando colonizaron gran parte del caribe incluyendo el ahora el territorio insular colombiano y trajeron esclavos desde el continente

africano para trabajar las tierras, el lenguaje se creó a partir del inglés británico pero expresándose de forma malversada para que estos últimos no entendieran los que en ese entonces esclavos hablaban entre ellos, los descendientes de aquellos esclavos conforman la comunidad raizal del departamento que el censo en el 2005 reportó una población de alrededor de 30.565 autoproclamados raizales o descendientes de los mismos (DANE, 2005) conformando alrededor de la mitad de habitantes del departamento, el restante de población es conformado por nativos no raizales, y residentes los cuales no nacieron en el departamento pero tienen su estatus legal de residencia.

En el departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina está cubierto solo por dos grandes entidades promotora de salud que sería Nueva EPS con 33.245 usuarios y EPS sanitas cuenta con 24.934 usuarios (ADRES, 2020) abarcando casi la totalidad de la población, como entes promotores de servicios de salud estos no ofrecen o no tienen contratado aun para sus usuarios servicios de atención domiciliaria basándose exclusivamente en la atención en salud intramural tradicional asumiendo con los costes que esto acarrea.

A lo largo de los años la población isleña siempre ha contado con el sistema de salud tradicional el cual se enfoca en centrar la atención en los centros hospitalarios como única alternativa y una necesidad actual es expandir dicha oferta de servicios de salud a más posibilidades y brindar un molde diferente aparte del tradicional donde los lugareños tengan la oportunidad de elegir su atención y su modo de atención así garantizando sus derechos fundamentales al acceso de la salud y a la elegibilidad de estos en la forma que más se adecue a las necesidades de los sujetos.

5.1.2. Análisis del Mercado

El mercado objetivo que la IPS “health at home Ltda.” busca impactar es la población de San Andrés isla, ofrecer portafolio de servicios a las dos grandes EPS que se encuentran en el

departamento (Nueva EPS y Sanitas EPS) para el beneficio de sus usuarios y servicios a usuarios particulares.

La base de datos de la isla de San Andrés no ofrece información clara y actualizada sobre las principales enfermedades crónicas no transmisibles que pueden llevar a un deterioro de la salud de la comunidad de las islas, en un análisis de situación de salud realizado en el año 2011 nos da un acercamiento en la siguiente tabla:

Tabla 11

Enfermedades crónicas no transmisibles del departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Años 2010

Componente de enfermedades crónicas no transmisibles y discapacidades	
Prevalencia de enfermedad renal crónica.	0.9
Incidencia de enfermedad renal crónica.	0.9
tasa de mortalidad por insuficiencia renal crónica.	0.05
Prevalencia de Diabetes Mellitus.	24.3
Incidencia de Diabetes Mellitus.	24.3
Tasa de mortalidad por Diabetes Mellitus.	20,4
Prevalencia de Hipertensión arterial.	115
Incidencia de Hipertensión arterial.	N/E
Tasa de mortalidad por emergencia Hipertensiva X 100.000 habitantes	0.2
Proporción de alguna población con alguna limitación	2.2%

Nota: (Secretaría de salud Departamental, 2012)

Teniendo en cuenta la tabla anterior las necesidades en el territorio de la isla de San Andrés se hacen apremiantes ya que aunque sea una referencia antigua se infiere que en la actualidad las prevalencias e incidencias y tasa de mortalidad que se mencionan están sostenidas y/o aumentadas debido posiblemente a la poca intervención colectiva en términos de prevención de la en enfermedad y mantenimiento de la salud de en las comunidades del departamento, tasas elevadas

de enfermedades crónicas nos transmisibles de los ciudadanos aumentan la posibilidad de complicaciones a consecuencia de estas ya que podrían aumentar el número de consultas al centro hospitalario y aumentar el número de hospitalizaciones a razón del tratamiento agudo sin mencionar el costo público que dicho procesos generan, como empresa que busca brindar cuidados de salud domiciliario pretende ofrecer alivianar la carga en salud centralizada como modelo único actual en la región y brindar tanto a aseguradoras como a pacientes una opción de atención en salud en su hogar con las mismas garantías de cuidado en centros intramurales con oportunidad de atención, seguimientos continuos y evaluaciones rutinarias del curso de las diversas enfermedades, agregado a lo anterior la oferta de servicio es amplia ya que hasta el hogar del usuario llegaran los servicios disponibles para brindar una atención integral en el proceso de recuperación en salud priorizando en gran medida la educación en salud del entorno familiar y del paciente para la ganancia de independencia como proceso natural de los seres humanos, los cuidados serán aún más inclusivos y amigables debido que los profesionales dominan los idiomas oficiales de la región para adaptarse a los entornos de los usuarios.

El impacto en la zona insular será positivo con la entrada en operación de la empresa de servicios de salud domiciliarios Health At Home LTDA. puesto que aparte de generar empleo, ofrecer servicios de salud innovadores y de calidad contribuirá a la generación de competitividad impactando indirectamente en la mejora en la calidad de atención en salud siendo inclusivos con las normas y costumbres de la comunidad local.

5.1.3. Análisis de la Competencia

En el departamento de San Andrés isla no hay competencia directa con alguna empresa que brinde atención domiciliaria, a pesar que es una necesidad que siempre ha existido en el sector no se ha creado una empresa que satisfaga la demanda de mencionados servicios. Ampliando el

campo del sector se procedió a analizar una empresa de similares características a la IPS Health At Home LTDA. que brinde cuidados de salud domiciliarios en la zona caribe, se encontró una posible competencia directa ubicada en la ciudad de Cartagena siendo una sede de la IPS "Innovar salud", su oficina principal se encuentra en la ciudad de Bogotá D.C. cual por su trayectoria y capacidad de expansión como ya lo ha hecho en Fusagasugá y Cartagena podría ver un posible mercado en el departamento insular y ser una competencia directa.

La IPS "Innovar salud" y sus sedes brindan cuidados de atención domiciliaria con los programas de atención de paciente crónico domiciliario, programa de alta temprana, programas especiales (programa de piel sana, programa de cuidados paliativos, programa soporte nutricional y programa de rehabilitación intensiva) y programa para personas particulares siendo esta una empresa fortalecida que abarca muchos campos de acción y que por su trayectoria es reconocida en el sector.

El elemento que destaca la empresa Health At Home LTDA. Sobre las posibles competencias es la inclusión en la atención en las comunidades en su idioma natal (creole) ya que contará con profesionales naturales del departamento que dominan tanto el español como el inglés creole, profesionales que históricamente el departamento pierde por no tener oferta de empleo teniéndose que desplazar a distintas zonas del país, será la primera empresa en el la historia de la región creada y enfocada exclusivamente a la atención domiciliaria con una alta gama de oferta de servicios que llegarán hasta los hogares que incluyen atención médica domiciliaria, cuidados de enfermería en general, psicología y preparación para una muerte digna en el seno del hogar, fisioterapia física y respiratoria, visitas y estudios por profesionales en nutrición, hospitalización en casa, innovar en el suministro de oxígeno domiciliario dejando de lado los antiguos cilindros y ofrecer concentradores de oxígeno que garanticen un flujo constante e ininterrumpido del mismo

con la garantía de soporte técnico a distancia y presencial, accesibilidad a todos los servicios a costos adecuados para la población, contará con todos los requisitos de ley para la apertura y creación de empresa en el departamento puesto que personas que no cuenten con el documento de residencia legal no están en capacidad de ejercer ninguna actividad económica comercial como lo dicta el decreto 2762 de 1991 departamento administrativo de la presidencia de la república, por medio del cual se adoptan medidas para controlar la densidad poblacional en el departamento archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

5.2. Estrategias de Mercado

Las estrategias de mercado como se verá a continuación tienen como fin analizar los diferentes aspectos que la rodean al público objetivo identificando la necesidad que estos posean y ofrecer un concepto de servicios que pueda satisfacer sus demandas y estén estos dispuestos a pagar por ellas.

5.2.1. Concepto del Servicio

Como IPS de primer nivel ubicada en el departamento insular ofrecerá a todos sus beneficiarios y usuarios particulares los siguientes servicios a fin de satisfacer sus necesidades con una propuesta innovadora en el departamento que busca llevar servicios de salud al hogar con las mismas garantías que la atención tradicional actual, entre la nueva propuesta se encuentra:

- Consulta médica general domiciliaria: la empresa ofrecerá servicios personalizados de atención médica domiciliaria con profesionales propios de la región que dominan los dos idiomas que se manejan en la isla, aplicando un chequeo básico de los parámetros vitales, identificación de riesgos y diagnóstico presuntivo en la atención, formulación de medicamentos y/o laboratorios si se requiere.

- Atención paciente crónico domiciliario: el paciente crónico recibe una atención integral por parte de la empresa Health at home Ltda. con manejo interdisciplinario dependiendo la condición que presente, podría incluir terapia física, médico general, cuidados de enfermería.
- Cuidados de la piel domiciliarios: personal de enfermería entrenado en cuidado de heridas ofrecerá atención a todos aquellos pacientes que lo requieran brindando cambio de insumos y limpieza de la herida, aplicación de medicamentos tópicos si están indicados, seguimiento continuo y reporte de enfermería de las evoluciones, seguimiento médico de las heridas que ameriten.
- Estrategia alta temprana con cuidados en casa: ofrecemos servicios de alta temprana con cuidado en casa como estrategia integral de atención y confort en la recuperación con seguimiento médico domiciliario, administración de medicamentos vía intravenoso, subcutáneo y/o intramuscular por parte de personal de enfermería, terapia física y respiratoria en pacientes que lo ameriten.
- Programada de cuidados paliativos domiciliarios: acompañamiento integral al paciente paliativo con atención médica domiciliaria, administración de medicamentos vía intravenoso, subcutáneo y/o intramuscular por parte de personal de enfermería, terapia física y respiratoria en pacientes que lo ameriten, acompañamiento psicológico y preparación para una muerte digna.
- Cuidados de enfermería domiciliarios: Los servicios del personal auxiliar de enfermería se enfocarán en el cuidado básico y acompañamiento en la rutina diaria de todos los pacientes que incluye; acompañamiento en el baño del paciente, cambio de posición si amerita, toma de signos vitales cada dos horas, reportes a medicina general, notas de enfermería, acompañamiento en la alimentación.
- Administración de medicamentos domiciliarios: los servicios del personal de enfermería profesional incluyen preparación, administración y vigilancia del medicamento bajo los parámetros de más alta seguridad del paciente, educación al usuario y a la familia sobre los cuidados y los eventos adversos que podrían presentar.

- Alquiler de concentradores de oxígeno para uso en domicilio: servicio con equipos biomédicos de alta calidad que se instalará en los domicilios de los pacientes que lo ameriten garantizando un flujo continuo e ininterrumpido del suministro de oxígeno educando al usuario y a la familia en el manejo y cuidado de este, además contará con soporte técnico a distancia y presencial en los casos que se requieran.
- Programa de terapia respiratoria y fisioterapia de rehabilitación física: con equipos de tecnología que serán trasladados a todos los hogares de los usuarios que requieran la atención se brindarán sesiones de rehabilitación física y/o respiratoria con profesionales preparados que adicionalmente brindarán educación al usuario y a la familia sobre el cuidado autónomo y ganancia de la independencia.

Los profesionales vinculados a la IPS Health At Home Ltda. estarán operando bajo los más altos estándares de calidad en cada uno de sus cargos, brindando una atención cordial, humanizada, eficiente y eficaz, una atención inclusiva al dominar el inglés creole que habla la población nativa raizal, siempre buscará educar al círculo cercano del usuario sobre los cuidados básicos de salud fortaleciendo los conocimientos para ayudar a la independencia del paciente y su familia.

La IPS Health At Home Ltda. pretende ser la pionera en el campo de atención domiciliaria en el departamento insular reconocidos por su calidad de atención, accesibilidad, oportunidad de servicios y su atención inclusiva con profesionales de la isla, innovando en el modelo de salud local al brindar atención en salud en el domicilio a todos los usuarios vinculados mejorando en gran medida la calidad de vida.

5.3. Estrategias de Distribución

En esta sección se abordarán temas y estrategias de distribución por diferentes canales y vías para alcanzar y dar a conocer al público objetivo sobre la existencia de la marca, la misión

institucional y portafolio de servicios que esta ofrece con todo esto siendo reconocidos como una opción en atención en salud.

5.3.1. Estrategias de Precios

El portafolio de los servicios que ofrecerá la IPS Health At Home Ltda. a las EPS del departamento y usuarios particulares será a precios accesible y competitivos dentro de la región caracterizados por la calidad en la realización de los diferentes procedimientos ofertados que se relacionan a continuación:

Tabla 12

Estrategia de precios por servicio ofertado.

Atención, servicio y/o procedimiento	Costo del servicio	Paquete de servicios
Curación y cuidados de la piel sesión que incluye: -lavado y limpieza de la herida o zona de presión. -cambio de apósitos y vendaje según el caso.	Sesión: 55.000 pesos	paquete de 6 6 sesiones:300.000 pesos
Administración de medicamentos domiciliarios.		
Medicamentos vía intramuscular y vía subcutánea administrado por enfermera profesional:	De 1 a 3 medicamentos por horario: 35.000 pesos	
Medicamentos vía intravenosa (no antibióticos) administrado por enfermera profesional: El medicamento lo asume la EPS o de forma particular el usuario con orden médica.	De 1 a 3 medicamentos por horario: 45.000 pesos por administración.	Esquema de medicación por más de dos días consecutivos por horario: 40.000 por procedimiento.
Antibióticos vía intravenosa administrado y vigilado de forma permanente por enfermera profesional: El medicamento lo asume la EPS o de forma particular el usuario con orden médica.	De 1 a 2 medicamentos por horario: 65.000 pesos por administración.	Esquema antibiótico de 5 días en adelante: 55.000 pesos por administración.
Cuidados en el hogar por parte de auxiliar de enfermería que incluye: -baño del paciente y lubricación de la piel. -acompañamiento en la alimentación si la requiere. -toma de signos vitales, y seguimiento por telemedicina.	6 horas: 85.000 pesos 8 horas: 100.000 pesos. 12 horas: 120.000 pesos. 24 horas: 220.000 pesos	-Descuentos de hasta de un 5 % si adquiere un paquete de atención superior a 10 días. -descuento de hasta de un 15% si adquiere un paquete de atención superior a 29 días.

Atención, servicio y/o procedimiento	Costo del servicio	Paquete de servicios
-administración de medicamentos de baja complejidad. -estimulación física básica, cambios de posición si lo requiere. -acompañamiento en actividades de ocio o citas médicas si lo requiere.		

Tabla 13

Estrategia de precios por servicio ofertado.

Atención, servicio y/o procedimiento.	Costo del servicio	paquete de servicios.
Concentrador de Oxígeno Estacionario Longfian. Cuenta con: -seguimiento continuo de personal profesional. -soporte técnico. -transporte a domicilio y recogida. -humidificador. -cánula/máscara de oxígeno como paquete inicial. -uso de oxígeno ilimitado sin necesidad de recarga -educación al paciente y a la familia.	Semana: 180.000 pesos Quincena: 300.000 pesos	Paquete mensual: 550.000 pesos

Los precios son altamente competitivos en la región insular tanto para las empresas promotoras de salud como para los usuarios que deseen adquirir nuestros servicios de forma particular con los más altos estándares de calidad de atención.

5.3.2. Estrategias de Promoción

La IPS Health At Home LTDA. Será reconocida en todo el departamento al contar con los elementos que identifiquen a esta, como un logotipo con colores distintivos y llamativo, un eslogan fácil de reconocer y recordar todo esto publicitado en los medios de comunicación local, programa de afiliación particular y de referidos que al brindar una excelente atención y de calidad seremos reconocidos por nuestros usuarios y recomendados a potenciales clientes.

Para dar a conocer la IPS en el territorio insular se contará con diversas estrategias:

- Perifoneo por los sectores de la isla en la apertura de los servicios.

- Pautas comerciales en radio, televisión, redes sociales, periódicos locales de forma permanente.
- Vallas publicitarias en zonas estratégicas del departamento.
- Vallas publicitarias en el transporte público.
- Entrega de volantes informativos.

En la tabla a continuación se relacionará coste de los servicios y tiempo estimado de duración.

Tabla 14

Marketing.

Servicio.	Características del servicio.	Costo por anual o por mes	Tiempo proyectado de adquisición del servicio	Costo total proyectado.
Perifoneo por los sectores de la isla.	Recorrido tres veces a la semana por los diferentes sectores de la isla en vehículo 3 tipo carro de golf difundiendo mediante perifoneo apertura de la empresa, oferta de servicios, ubicación y contacto.	Mes: 950.000 pesos.	Primer mes de inicio de operaciones.	950.000 pesos
Pauta comercial con una emisora de radio.	Anuncio comercial informativo 10 veces al día de 30 segundos sobre apertura de la empresa, oferta de servicios, ubicación y contacto.	Mes: 1.735.501 pesos	Primer mes de inicio de operaciones. se optará por un paquete menor de comerciales día a partir del segundo mes.	1.735.501 peso
Pauta comercial en televisión regional.	15 salidas de 15 segundos en televisión franja AA, 5 salidas en franja AAA por semana. 700.000 pesos	Mes: 2.800.000 pesos.	Primer mes de lanzamiento.	2.800.000 pesos
Pauta comercial en redes sociales influyentes de la isla.	Pauta tipo publicación, pauta tipo “historias” con difusión de las redes sociales oficiales de la empresa.	Post historia de 24 horas: 70.000 pesos Publicación en perfil: 150.000 pesos Nota publicitaria: 250.000	Primer mes de lanzamiento.	1.200.000 pesos

		Servicio completo mensual con publicidad mensual regular. 1.200.000 pesos		
Pauta comercial en periódico local.	Pauta en página secundaria en sección salud, apertura, oferta de servicios, ubicación y contacto.	Cuatro publicaciones al mes: 1.000.000 pesos	Tres meses desde la apertura, evaluación para continuidad del servicio.	3.000.000 pesos
Vallas publicitarias en transporte publico de la isla.	Instalación de vallas publicitarias en buses de transporte publico de 50 cm por 39 cm en 5 vehículos diferentes.	Valor mes: 1.750.584 pesos	Primer mes de inicio de operaciones.	1.750.584 pesos
Impresión de volantes.	Paquete de 1000 volantes.	1000 volantes: 120.000 oesis	Permanente, stock mínimo mensual. 1000 volantes.	120.000 pesos
			Inversión:	14.356.085

5.3.3. Estrategias de Comunicación

La comunicación es la base para la difusión de un mensaje, idea, opción o en este caso la oferta de servicios e imagen institucional, las estrategias de comunicación es una herramienta de negocio que ayuda a la empresa a definir la población objetivo de dicho mensaje que se desea transmitir y que permite elaborar y lanzar mensajes de manera efectiva atreves de cualquier canal para cualquier tipo de destinatarios. La comunicación es fundamental para la IPS “HEALTH AT HOME (LTDA) que busca siempre estar en contacto con todos los usuarios y empresas prestadoras de salud siendo accesible para brindar atención oportuna, entre las estrategias de comunicación están:

- Política de puertas abiertas donde ellos usuarios podrán conocer la oferta d servicios d ela institución e interactuar con asesores que les brinden información oportuna para sus necesidades.

- Call center habilitado todos los días de 7 am a 5 pm siendo un medio de contacto directo con los usuarios que quieran conocer la oferta de servicio sin tener que acercarse a las instalaciones que podrán también recibir asesoramiento.
- Página web oficial de “HEALTH AT HOME (LTDA)” punto de interacción más personal por parte de los usuarios donde cada uno de ellos podrá explorar la oferta de servicios y podrá pedir cotizaciones en tiempo real.
- Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y WhatsApp empresas) que no acercan más a la población y como medios de difusión de las actividades que resalten la imagen institucional.
- Email corporativo.

5.3.4. Estrategias de Servicio

La estrategia de servicio de la empresa Health at home LTDA estará centrada en el consumidor final proveyendo servicios de calidad en el hogar con altos estándares en la atención humanizada.

- Crear una visión de servicio al cliente: la IPS Health at home LTDA. capacitará a todos sus colaboradores para brindar calidad de atención a los usuarios que asistan o se comuniquen con la IPS, además se le brindará capacitación al usuario y la familia en el hogar que ayude a la independización en los cuidados que estos requieran.
- la IPS Health at home LTDA. prestará los servicios autorizados por su EPS y/o contratados de forma particular, de manera eficiente y oportuna por los profesionales que constituyen la empresa, los servicios se podrán solicitar mediante los canales de atención establecidos.
- La IPS Health at home LTDA. contará con un programa de referidos para usuarios particulares el cual fidelizará a los usuarios recurrentes y dará a conocer a nuevos usuarios la empresa.

- A los trabajadores mejores puntuados se les reconocerá por su buen servicio en la pared de honor y diversas redes sociales de forma mensual para que los usuarios que visiten las instalaciones físicas y virtuales los reconozcan aumentando la calidad percibida de la empresa, además los trabajadores mejores puntuados a lo largo del año recibirán bonificaciones especiales por su labor y contribución al alcance de los objetivos.

5.3.5. Propuesta de Mezcla de Mercadeo

La IPS Health at home LTDA. con su portafolio en salud con atención con sentido humano, integral y de calidad buscará ubicar su punto de atención en el sector de la zona hospitalaria departamental, de esta manera dar accesibilidad a todos los usuarios que quieran consultar y que requieran los servicios brindándoles atención personalizada y asesoramiento continuo.

En el mercado de la atención domiciliaria que busca incursionar la IPS como empresa del sector salud pretende brindar opciones de acceso a los habitantes del departamento, ser una opción diferente al modelo tradicional de salud e innovar en la prestación de los servicios domiciliarios con calidad humana y excelencia en cada uno de los procedimientos apuntando siempre la recuperación del paciente con ganancia de independencia sobre el manejo de su patología, por todo lo anterior será reconocido y se convertirá en la empresa líder referente en la región insular en la prestación de servicios domiciliarios.

Capítulo VI: Estudio Técnico

La siguiente parte del proyecto de grado de elaboración de una idea de negocios de abordarán los aspectos referentes al estudio técnico a tener en cuenta que permitan en la orientación proponer y las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requiera, determinar el tamaño óptimo de del lugar de trabajo y proyección de costes de operación.

6.1. Necesidades y Requerimientos

El análisis de necesidades y requerimientos es el punto fundamental de cualquier proyecto, evalúa desde diferentes puntos de vistas las necesidades que este requiere teniendo en cuenta la proyección de la empresa y las metas fijadas teniendo en cuenta la misión y visión operativa para ser funcionales a partir de mínimos requerimientos.

6.1.1. Capacidad Instalada Requerida

Para las actividades que llevará a cabo la IPS Health at home LTDA se contará con una planta física relativamente pequeña ya que en el modelo de operación el espacio que se requiere es mínimo y será adecuado para los trabajadores y la atención al cliente, a continuación, se relacionarán:

Tabla 15

Planta Física

Tipo de Planta Física	Características	Ubicación	Costo Arriendo Mensual
Casa un piso.	-Sala tipo recepción. -4 habitaciones. -123 metros cuadrados aproximadamente	-calle 1 #19ª-31	2.500.000 pesos servicios no incluidos

Tabla 16

Capacidad Instalada

Instalaciones	Cantidad
Recepción y sala de espera	1
Sala de ventas, asesoramiento y sala de juntas.	1
Oficina de archivo y facturación.	1
Bodega de insumos médicos.	1
Oficina de gerencia.	1

6.1.2. Localización

Figura 9: *Ubicación en Mapa*

Nota: (Google Maps, s.f.)

Nuestra oficina se posicionará estratégicamente en la zona hospitalaria del departamento entre el hospital público departamental y la clínica Villareal mejorando así la oportunidad en la accesibilidad de todos aquellos potenciales clientes que puedan visitar nuestras instalaciones y conocer la oferta de servicios con un asesoramiento personalizado de todos nuestros productos.

6.1.3. Activos Fijos

Maquinaria, equipos, muebles y enseres. la IPS Health At Home LTDA. requerirá equipamientos mínimos para atención de los usuarios y prestación de los servicios domiciliarios contando así con lo siguiente:

Tabla 17

Equipos, muebles y enseres, recepción y sala de espera

Equipo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Estación De Trabajo Escritorio Mesa - Ancho 150cm Alto 73cm.	1	398.000 pesos	398.000 pesos
Silla Escritorio Pc Brazos Neumática	1	179.000 pesos	179.000 pesos
Computador Todo En Uno Aio Hp 20-c412la Intel Celeron Ram 4gb 1tb 19.5	1	1.199.000 pesos	1.199.000 pesos
TV LG 50" Pulgadas 126 Cm 50NANO79DNA LED NanoCell 4K UHD Smart TV, para divulgación de contenido institucional.	1	1.899.000 pesos	1.899.000 pesos
Silla De Espera Tandem De 4 Puestos En Polipropileno	2	557.000 pesos	1.114.000 pesos
Mesa cafetín.	1	70.000 pesos	70.000 pesos
Máquina de café	1	110.000 pesos	110.000 pesos
Caneca de basura gris.	2	49.000 pesos	98.000 pesos
Caneca de basura verde	2	49.000 pesos	98.000 pesos
Impresora HP 107W con wifi blanca o negra 110V	1	385.000 pesos	385.000 pesos
Elementos de papelería: -grapadora. -perforadora. -cuaderno de notas. -AZ. -carpetas. -resma.		500.000 pesos	500.000 pesos
		TOTAL:	6.050.000

Tabla 18

Equipos, muebles y enseres, sala de ventas y asesoramientos, sala de juntas.

Equipo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Mesa de juntas 180 cm x 80 cm con 6 sillas amobladas .	1	670.000 pesos	670.000 pesos
TV Smart HD 32" Serie T4300- presentaciones y juntas directivas.	1	818.000 pesos	818.000 pesos
Dell Chromebook 11.6 PLG Hd (1366 X 768) Pc Portátil Noteboo	1	832.000 pesos	832.000 pesos
Cable Hdmi 5 Metros Doble Filtro Mallado Punta Dorada	1	11.900 pesos	11.900 pesos
Caneca de basura gris.	1	49.000 pesos	49.000 pesos
Caneca de basura verde	1	49.000 pesos	49.000 pesos
		TOTAL:	2.429.900

Tabla 19

Equipos, muebles y enseres, facturación y archivo.

Equipo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Estación De Trabajo Escritorio Mesa - Ancho 150cm Alto 73cm.	1	398.000 pesos	398.000 pesos
Silla Escritorio Pc Brazos Neumática	1	179.000 pesos	179.000 pesos
Silla Isósceles	1	99.000 pesos	99.000 pesos
Computador Todo En Uno Aio Hp 20-c412la Intel Celeron Ram 4gb 1tb 19.5	1	1.199.000 pesos	1.199.000 pesos
Archivador Metálico 4 Gavetas	1	690.000 pesos	690.000 pesos
Caneca de basura gris.	1	49.000 pesos	49.000 pesos
Caneca de basura verde	1	49.000 pesos	49.000 pesos
Impresora HP 107W con wifi blanca o negra 110V	1	385.000 pesos	385.000 pesos
Elementos de papelería: -grapadora. -perforadora. -cuaderno de notas. -AZ. -carpetas. -resma.		100.000 pesos	100.000 pesos
		TOTAL:	3.148.000

Tabla 20

Equipos, muebles y enseres, bodega insumos médicos.

Equipo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Estantería 15 Canastillas Cerradas 129x61x146cm	1	779.000 pesos	779.000 pesos
Aire Acondicionado LG Vs122c7 Mini Split Inverter 12000btu	1	1.795.000 pesos.	1.795.000 pesos.
Termohigrometro Digital Htc-2 Sonda Temperatura Y Humedad.	2	33.999 pesos	67.998 pesos
Dell Chromebook 11.6 PLG Hd (1366 X 768) Pc Portátil Noteboo	1	832.000 pesos	832.000 pesos
Escritorio 80c Wengue, 80cm X 49 cm	1	161.900	161.900
Silla Isósceles	1	99.000 pesos	99.000 pesos
Caneca de basura gris.	1	49.000 pesos	49.000 pesos
Caneca de basura verde	1	49.000 pesos	49.000 pesos
		TOTAL:	3.832.898

Tabla 21

Equipos, muebles y enseres, gerencia.

Equipo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Estación De Trabajo Escritorio Mesa - Ancho 150cm Alto 73cm.	3	398.000 pesos	1.194.000 pesos
Silla Escritorio Pc Brazos Neumática	3	179.000 pesos	537.000 pesos
Dell Chromebook 11.6 PLG Hd (1366 X 768) Pc Portátil Noteboo	1	832.000 pesos	2.496.000 pesos

Equipo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Silla Isósceles	3	99.000 pesos	297.000 pesos
Caneca de basura gris.	2	49.000 pesos	98.000 pesos
Caneca de basura verde	2	49.000 pesos	98.000 pesos
Impresora HP 107W con wifi blanca o negra 110V	1	385.000 pesos	385.000 pesos
Elementos de papelería: -grapadora. -perforadora. -cuaderno de notas. -AZ. -carpetas. -resma.		100.000 pesos	300.000 pesos
		TOTAL:	5.405.000

Tabla 22

Costos totales inversión inicial en Equipos, muebles, enseres y mercadeo.

	Cantidad
Arriendo con anticipo de 2 meses -	5.000.000 pesos
Recepción y sala de espera	6.050.000 pesos
Sala de ventas, asesoramiento y sala de juntas.	2.429.000 pesos
Oficina de archivo y facturación.	3.148.000 pesos
Bodega de insumos médicos.	3.832.898 pesos
Oficina de gerencia.	5.405.000 pesos
Concentrador de Oxígeno Estacionario Longfian	11.200.000 pesos
marketing	14.356.085 pesos
Total:	51.420.983 pesos

En esta primera parte se evidencia la inversión inicial de equipos, mercadeo, muebles y enseres necesarios para la adecuación del espacio donde iniciaría operaciones la IPS Health At Home ltda. Y los elementos mínimos que requiere para su funcionamiento y apertura al público de la primera oficina que se ubicara en la zona hospitalaria del departamento, cada espacio como recepción y sala de espera, sala de ventas, asesoramientos y sala de juntas, oficina de archivo y facturación, bodega de insumos médicos y oficina de gerencia se adecuo con lo mínimo necesario para operar proyectando una inversión inicial que permita visualizar la viabilidad de la empresa.

6.1.4. Requerimiento Profesional

Mano de obra, administración y ventas: la IPS Health At Home Ltda. Requerirá un equipo mínimo para prestar sus operaciones contando con una planta fija y una planta para prestación de servicios que colaborará con la atención de los usuarios y logros de objetivos institucionales.

Tabla 23

Requerimiento de talento humano

Perfil profesional	Cantidad	Tipo de contratación	Salario
Junta general de socios (Orlando Jiménez, Alex Mclean y Kevin Gómez).		Directa.	Cada socio tendrá un sueldo fijo mensual de 4.000.000 mensuales más prestaciones sociales más el porcentaje de rentabilidad según su participación en la empresa.
Secretaria.	1	Directa.	1.450.000 más subsidio de transporte y prestaciones sociales
Técnico en facturación en salud.	1	Directa	1.550.000 más subsidio de transporte y prestaciones sociales
Servicios generales.	1	Directa.	1.000.000 más subsidio de transporte y prestaciones sociales
Contador.	1	Prestación de servicios.	Cuenta de cobro de actividades realizadas.
Auditor de cuentas médicas.	1	Prestación de servicios.	Cuenta de cobro de actividades realizadas.
Especialista en habilitación y calidad.	1	Prestación de servicios.	Cuenta de cobro de actividades realizadas.
Ingeniero biomédico.	1	Prestación de servicios.	Cuenta de cobro de actividades realizadas.
Médico general.	1	Prestación de servicios.	Cuenta de cobro de actividades realizadas.
Enfermera profesional.	1	Prestación de servicios.	Cuenta de cobro de actividades realizadas.
Auxiliar de enfermería	4	Prestación de servicios.	Cuenta de cobro de actividades realizadas.
Fisioterapeuta respiratoria.	1	Prestación de servicios.	Cuenta de cobro de actividades realizadas.
Fisioterapeuta física.	1	Prestación de servicios.	Cuenta de cobro de actividades realizadas.

6.1.5. Otros costos de operación y gastos de administración y ventas

En el siguiente punto se relaciona todos aquellos activos fijos y móviles con que contará la IPS Health At Home Ltda. Para la prestación de sus servicios de las diferentes actividades a ofertar.

Tabla 24

Elementos kit curaciones

Insumo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Activo
Caja Multiusos 12 Litros Natural.	1	16.100 pesos	16.100 pesos	Fijo.
Solución salina 0.9 % bolsa x 250 m	4	2.300 pesos	10.200 pesos	Móvil.
Gasa alfasafe esteril no tejida 3x3 x 6und	8	800 pesos	6.400 pesos.	Móvil.
Vaselina Pura Pote Con 50 g	3	1.648 pesos	4.944 pesos	Móvil.
Venda elástica medispo 2x5 yardas	3	1.200 pesos	3.600 pesos	Móvil.
Bajalenguas De Madera Adultos Bolsa Con 20 Unidades	1	1.849 pesos	1.849 pesos	Móvil.
Clorexidina jabón líquido frasco x 60m	1	3.650 pesos	3.650 pesos	Móvil.
GUANTES CIRUGIA LATEX TALLA 6.5, 7, 7.5, 8 y 8.5	4	1.080 pesos	4.320 pesos	móvil
		Total, activos móviles:	34.963 pesos	

Tabla 25

Elementos kit administración de medicamentos.

Insumo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Activo
Caja Multiusos 12 Litros Natural.	1	16.100 pesos	16.100 pesos	Fijo.
Solución salina 0.9 % bolsa x 250 m	2	2.300 pesos	4.600 pesos	Móvil.
Solución salina 0.9 % bolsa x 500 m	2	2.650 pesos	5.300 pesos	Móvil.
Jeringa 10mL Precision Care Sobre 21Gx1 1/2	5	570 pesos	2.850 pesos	Móvil.

Insumo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Activo
clorexidina jabón líquido frasco x 60m	1	3.650 pesos	3.650 pesos	Móvil.
GUANTES CIRUGIA LATEX TALLA 6.5, 7, 7.5, 8 y 8.5	4	1.080 pesos	4.320 pesos	móvil
Hoja de gastos	1	200 pesos	200 pesos	móvil
		Total, activos móviles:	20.950 pesos	

Tabla 26

Kit terapia respiratoria

Insumo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Activo
Caja Multiusos 12 Litros Natural.	1	16.100 pesos	16.100 pesos	Fijo.
Nebulizador Compresor Omron NE-C801	1	259.000 pesos	259.000 pesos	Fijo.
Solución salina 0.9 % bolsa x 250 m	4	2.300 pesos	9.200 pesos	Móvil.
Jeringa 10mL Precision Care Sobre 21Gx1 1/2	4	570 pesos	2.280 pesos	Móvil.
clorexidina jabón líquido frasco x 60m	1	3.650 pesos	3.650 pesos	Móvil.
GUANTES CIRUGIA LATEX TALLA 6.5, 7, 7.5, 8 y 8.5	4	1.080 pesos	4.320 pesos	móvil
Hoja de gastos	1	200 pesos	200 pesos	móvil
		Total, activos móviles:	19.650 pesos	

Tabla 27

Otros gastos contemplados

Otros Gastos	Cantidad
Servicio de luz	300.000 pesos promedio.
Internet.	150.000 pesos promedio.
Agua y alcantarillado.	130.000 pesos promedio.

Tabla 28

Concentradores de oxígeno.

Equipo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Concentrador de Oxígeno Estacionario Longfian	4	2.800.000 pesos	11.200.000 pesos

6.1.6. Plan de Producción (ventas anuales por productos y/o servicios)

La población total afiliada de las islas es de 58.179 (ADRES, 2020) entre contributivos y subsidiados, la nueva EPS cuenta con 33.245 usuarios y la EPS sanitas cuenta con 24.934 usuarios, para alcanzar una rentabilidad sostenible en la etapa inicial de la IPS Health At home LTDA. en los primeros meses se requiere plantear la contratación con las EPS en mención con pago por evento y pago por paquete de servicios y prestar servicios alrededor de 0.35 % de los afiliados totales (203 afiliados) que es la capacidad inicial que tendría la empresa estimando ingresos promedio mensual de alrededor de cuarenta millones (40.000.000).

A partir del 6 mes en adelante la IPS Health At home LTDA. Aumentará su capacidad operativa y aspira duplicar la atención pasando de 0.35% del total de los usuarios afiliados a 0.7% durante su primer año proyectando ventas anuales de entre 700 y 800 millones de pesos durante el primer año de operaciones.

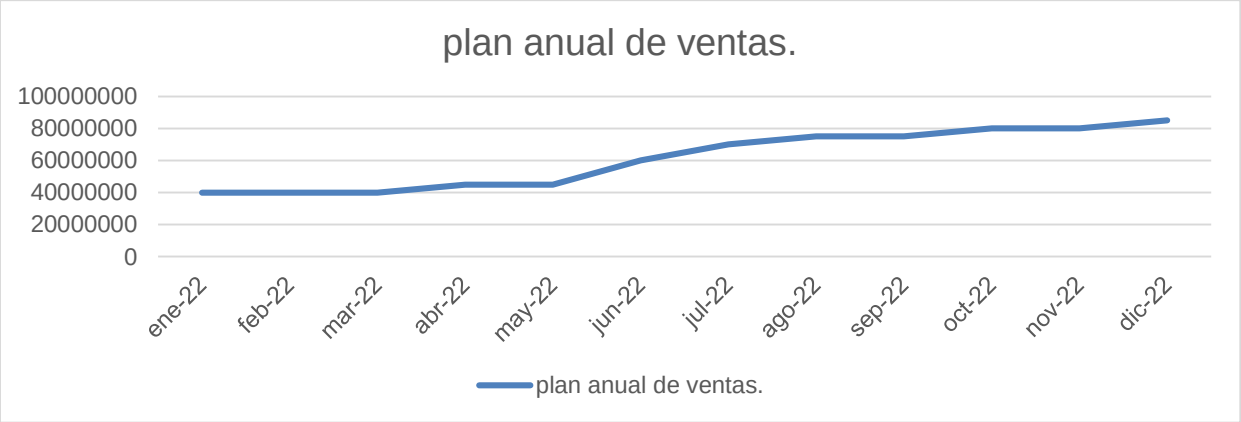

Figura 10: *Proyecciones de ventas para el año 2022*

Capitulo VII: Estudio Administrativo

En el presente capitulo se abordan los temas relacionados del estudio administrativo enfocado en la plataforma estrategia de la IPS Health At home LTDA. Estableciendo una dirección de proyección clara de la misión empresarial, hasta donde se propone allegar en cierto periodo de tiempo plasmado en la visión y contemplara los valeres y los objetivos corporativos.

7.1. Plataforma Estratégica

La plataforma estratégica de la IPS Health At home LTDA. definirá el direccionamiento de la organización mediante su estructura conceptual esencial para enrutar estrategias y direccionamiento mediante la misión, visión, objetivos corporativos y valores corporativos para lograr la meta establecida.

7.1.1. Misión

Ser una empresa del sector salud con formación profesional especializada en el cuidado del paciente a nivel insular que buscara brindar una atención personalizada en el hogar de todos nuestros usuarios, contribuir al mejoramiento de la salud con los estándares más altos de calidad.

7.1.2. Visión

Para el 2023 seremos la empresa líder en el departamento de atención de salud domiciliaria siendo referentes en la región y reconocidos por nuestros procesos de calidad para la mejora continua de todos nuestros usuarios.

7.1.3. Valores corporativos

- **Responsabilidad:** Brindar atención con calidad humana contando con los mejores profesionales departamento.

- **Calidez**: ofrecer a todos nuestros pacientes un trato personalizado de acuerdo a sus necesidades.

- **Integridad y Transparencia**: Guiar el accionar del programa dentro del marco de la ética, honestidad, confianza y transparencia.

- **Bien común:** trabajar en conjunto con la familia y cuidadores para brindarles un servicio de eficiente y mejorar su calidad de vida.

- **Ética profesional:** compromiso con las instituciones de salud, el paciente, familia y consigo mismo.

7.1.4. Objetivos Corporativos

- Imponer una tendencia de consumo novedosa, rentable y respetuosa en el archipiélago.

- Convertirse en una de las empresas líderes en el mercado departamental caracterizada por la calidad del servicio.

- Rentabilizar el modelo de producción hasta convertirlo en un sistema autónomo.

- Ampliar las ofertas de servicios que nos permita un crecimiento exponencial.

- Innovar con equipos biomédicos de punta para ofrecer mejores servicios.

7.1.5. Organigrama

"Organigrama (órgano = órgano u organismo + grama = gráfico) es la gráfica que representa la organización de una empresa, o sea, su estructura organizacional" (Niño, 2010)

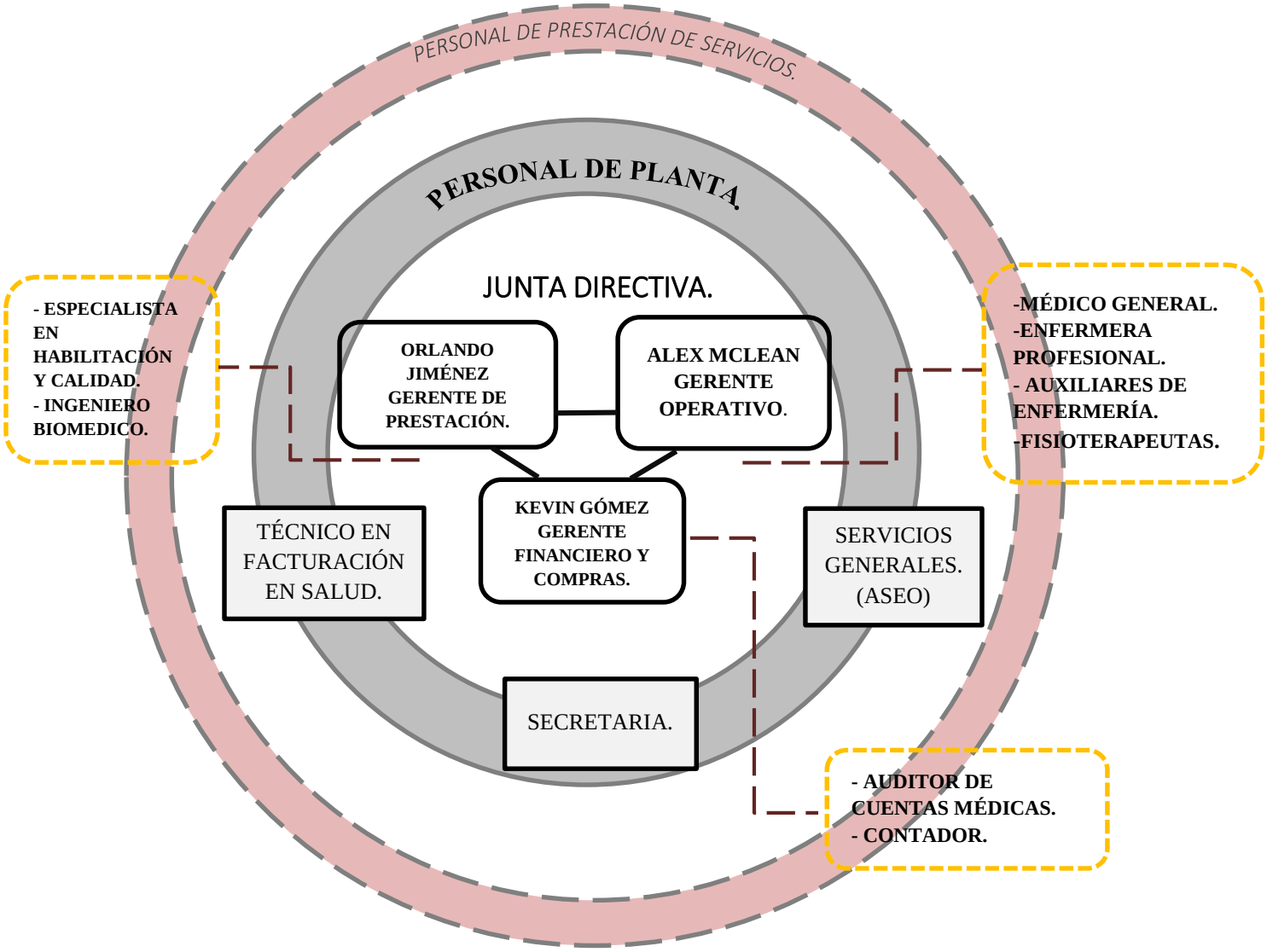

Figura 11: *Organigrama del personal de plata y prestación de servicios.*

La estructura de una empresa es uno de los elementos claves en el direccionamiento estratégico ya que el primer paso de la organización es la descripción de los cargos de trabajos, asignación de responsabilidades y nivel de jerárquico. En la figura 11 se representa la estructura organizacional de la IPS Health At home de manera circular estando los cargos de mayor jerarquía

en el centro como socios y gerentes de la compañía, en dicha representación cada circulo representan un nivel de autoridad que decrecen hacia los extremos, se evidencia un círculo con líneas intermitentes donde se ubica el personal de contratación indirecta o prestación de servicios que apoyaran en gestión y consecución de los objetivos institucionales y estos tendrán un supervisor de contrato como lo indica la línea puntuada.

7.1.6. Manual de Funciones.

Así como la estructura organizacional que se relaciona en la figura 3 es importante para la IPS Health At home describir funciones básicas para cada cargo dentro de la organización y su rol que desempeñará en su puesto de trabajo para brindar orientación objetiva de lo que se espera de cada cargo y futuras evaluaciones objetivas de desempeño como método de evaluación de calidad y cumplimiento, cada cargo tendrá su función básica, autoridad y la información de la escala jerárquica, en la tabla 21 se relacionarán los cargos y funciones que tendrán cada uno de los integrantes de la empresa.

Tabla 29

Perfil y manual de funciones:

Perfil profesional	Cantidad	Tipo de contratación	Funciones.
Orlando Jiménez socio gerente de prestación.	1	Directa.	Dirigir, organizar, formular políticas y proponer planes, programas y proyectos para contribuir con el buen funcionamiento de la IPS en el cumplimiento de los objetivos misionales.
Alex Mclean socio gerente operativo.	1	Directa.	Planear, controlar, evaluar y ejecutar labores de dirección y control del área de atención de los usuarios que permita el desarrollo de las actividades y objetivos misionales.
Kevin Gómez socio. Gerente financiero y compras.	1	Directa.	Dirigir, planear, liderar, coordinar, controlar y evaluar todos los procesos

Perfil profesional	Cantidad	Tipo de contratación	Funciones.
			administrativos y financieros de la IPS, establecer directrices para la consecución de suministros y compras que garanticen la prestación de los servicios y cumplir con los objetivos misionales.
Secretaria.	1	Directa.	Recibir y atender a los clientes que se acerquen a los servicios y brindar información básica de lo que requiera, agendamiento de citas, recibir documentación, atender llamadas telefónicas, estar al pendiente al trámite de documentación, manejo de herramientas ofimáticas.
Técnico en facturación en salud.	1	Directa	Verificación y radicación de la facturación ante los entes contratantes, archivar cuentas pagadas, validación de cuentas por cobrar, apoyo a auditoría de cuentas glosadas, apoyo auditorio de cuentas de difícil cobro, manejo de la información y base de datos.
Servicios generales.	1	Directa.	Realizar las labores de aseo, limpieza y cafetería, para brindar comodidad a los funcionarios en los sitios de trabajo del área a la cual está prestando los servicios, conforme a las normas y procedimientos vigentes.
Contador.	1	Prestación de servicios.	Entre sus funciones se encuentran; Ordenar las operaciones de la empresa, Establecer procedimientos de información financiera, Cumplir con los requerimientos directivos, Obligaciones fiscales, Mantener libros contables actualizados, Digitalizar la información, Elaborar el

Perfil profesional	Cantidad	Tipo de contratación	Funciones.
			informe tributario, calcular impuestos.
Auditor de cuentas médicas.	1	Prestación de servicios.	Entre sus funciones se encuentran; evaluación sistemática de la facturación de los servicios de salud que realizan los profesionales la IPS, glosas y devoluciones, corrección y tramitación de glosas, conciliación de cuentas médicas.
Especialista en habilitación y calidad.	1	Prestación de servicios.	Asesorar a la junta directiva de la IPS en el sistema de gestión de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, habilitación de servicios ofertados basados en la resolución 3100 del 2019 y la inscripción ante el REPS.
Ingeniero biomédico.	1	Prestación de servicios.	Proceso de gestión de equipos biomédicos su calibración, mantenimiento preventivo, reparación y planes de acción para el uso correcto de los mismo.
Médico general.	1	Prestación de servicios.	Atención integral al paciente agudo o crónico en el hogar, toma de parámetros vitales, diagnostico presuntivo o confinado, ordenes de laboratorios, medicamentos y o remisión al centro de atención de complejidad.
Enfermera profesional.	1	Prestación de servicios.	Brindar cuidados profesionales en el domicilio d ellos usuario principios tecnocientíficos en la preparación y administración de medicamentos de mediana y baja complejidad, curaciones y vigilancia en los cuidados.
Auxiliar de enfermería	4	Prestación de servicios.	Brindar cuidados técnicos en el acompañamiento en

Perfil profesional	Cantidad	Tipo de contratación	Funciones.
			salud en los hogares de los usuarios.
Fisioterapeuta respiratoria.	1	Prestación de servicios.	Profesional en mantenimiento y rehabilitación respiratoria que brindara terapia según orden medica en la casa de los usuarios.
Fisioterapeuta física.	1	Prestación de servicios.	Profesional en mantenimiento y rehabilitación física que brindara terapia según orden medica en la casa de los usuarios.

La IPS Health At home al contar con la totalidad de funciones y procedimientos descritos de los cargos creados permiten obtener así una proyección del perfil idóneo que se sustenta en las habilidades, capacidades como funciones durante la ejecución de su actividad laboral.

Capítulo VIII: Estudio Financiero

El capítulo ocho del presente plan de negocio para creación de empresa de servicios de atención domiciliaria abarcara el estudio financiero abarcara el estudio de la fuente de ingresos, fuentes de financiación, estructura del capital requerido, balance general proyectado a 5 años, estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja y egresos con el fin de evaluar la viabilidad económica de la empresa, el análisis de los estudios mencionados permitirá visualizar un panorama a futuro y como herramienta de apoyo para la toma de decisiones en materia de inversión.

8.1. Ingresos

> "Los ingresos son incrementos del patrimonio neto, distintos de las aportaciones de fondos a la entidad por parte de los propietarios, como consecuencia de las actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios o como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente" (Alcarria, 2008, p. 28)

En este punto para el plan de negocio para creación de empresa de servicios de atención domiciliaria se presenta el análisis descriptivo de los ingresos proyectados a cinco años, la fuente de información de estos datos son tomados de los estudios previos mencionados en capítulos anteriores como el estudio de mercado, técnico y organizacional del plan de negocio ya que allí se evidencia los gastos proyectados, los ingresos y el coste de la inversiones, a continuación se relaciona los ingresos:

- Ingresos de capital. Es el aporte de los socios deberán realizar como inversión inicial para el plan de negocio para creación de empresa de servicios de atención domiciliaria, siendo la IPS Health At home una sociedad limitada el aporte de cada uno de los socios es será su porcentaje de partición en la empresa.
- Ingresos no operativos. Estos ingresos no representativos están representados por la financiación que pudiese realizar los socios a través de alguna entidad financiera.
- Ingresos operativos. Representa el 100% de las ventas proyectadas mensualmente durante 5 años.

En La tabla 28 se podrá evidenciar las cifras de ingreso para el proyecto.

Tabla 30

Ingresos proyectados.

Ingresos.	Inicio.	1.er Año.	2.ª Año.	3.er Año.	4.ª Año.	5.ª Año.
Ingresos operativos		$735.000.000	$772.191.000	$811.263.865	$852.313.816	$895.440.895
Ingresos de capital.	441.136.573					
Ingresos no operativos.						
Ingresos totales.	441.136.573	$735.000.000	$772.191.000	$811.263.865	$852.313.816	$895.440.895

Los ingresos que se evidencian en la anterior tabla se proyecta un crecimiento anual del 5% respecto del año inmediatamente anterior como objetivo misional.

8.2. Egresos

"Los gastos son disminuciones del patrimonio neto, distintas de las distribuciones de fondos de la entidad a los propietarios, como consecuencia de la actividad económica de

adquisición de bienes y servicios, o como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente" (Alcarria, 2008, p. 30)

Los egresos de la IPS Health At home se dividirán en 4 cuentas; salarios, pagos por prestación de servicios, costo de materiales de trabajo, equipos biomédicos. En la tabla 22 se relacionarán dichos egresos.

8.2.1. Fuentes de Financiación

La fuente de financiación total de la IPS Health At home estará a cargo de los socios que conforman la sociedad, al ser los socios los aportantes de los ingresos de capital para el funcionamiento no implicasen un endeudamiento de la empresa con entidades financieras ya que no se generaran ningún tipo generación de intereses, permitiendo a la empresa estar libre y mantener su cupo de endeudamiento por si a futuro se requiere inversión extra a la inicial.

La distribución de aportes por los socios se relaciona en la siguiente tabla.

Tabla 31

Aporte de socios y participación de la empresa:

Socio.	Porcentaje de aporte.	Aporte.	Participación en la empresa.
Socio mayoritario.	40%	176.454.701	40%
Socio minoritario.	30%	132.341.026	30%
Socio minoritario.	30%	132.341.026	30%
Aportes totales.	100%	441.136.573	100%

Siendo esta fuente de financiación la más viable para la empresa ya que el capital requerido sale directamente del patrimonio de cada uno de los socios y pasa directamente hacer parte del patrimonio de la empresa dando así un porcentaje de participación y rentabilidad en la misma para cada aportante.

8.2.2. Estructura de Capital Requerido

"la estructura de capital es la mezcla de deuda y patrimonio usada por una empresa para financiar sus operaciones" (Westerfield y Jordán, 2012). La estructura de capital requerido para la IPS Health At home inicialmente se apoyará por la inversión de los tres accionistas siendo estos aportes del patrimonio propio para volverlos patrimonio de la empresa, entre el primer año y segundo año de inicio de operación se proyecta alcanzar un punto de equilibrio entre los ingresos, egresos y rentabilidad.

8.1.4 Balance General proyectado a 5 años

"Se define como el Estado Financiero que refleja la situación o la posición financiera de una empresa. Los Principales Rubros del Balance General son el Activo, el Pasivo y el Patrimonio." (Ayala Cardenas, Fino Cerrano, 2015)

Tabla 32

Balance General proyectado a 5 años:

CUENTA DE RESULTADOS	2020	2021	2022	2023	2024
INGRESOS	$ 735.000.000,00	$ 771.750.000,00	$ 810.337.500,00	$ 850.854.375,00	$ 893.397.093,75
Ventas	$ 735.000.000,00	$ 771.750.000,00	$ 810.337.500,00	$ 850.854.375,00	$ 893.397.093,75
Otros ingresos	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00
CONSUMOS	$ 27.263.836,00	$ 28.899.666,00	$ 30.633.646,00	$ 32.471.665,00	$ 34.419.965,00
Compras	$ 27.263.836,00	$ 28.899.666,00	$ 30.633.646,00	$ 32.471.665,00	$ 34.419.965,00
Variación de existencias	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00
GASTOS	$ 310.955.676,00	$ 341.525.336,00	$ 349.389.797,00	$ 383.023.128,00	$ 392.574.375,00
Gastos de personal	$ 184.320.000,00	$ 195.379.200,00	$ 207.101.952,00	$ 219.528.069,00	$ 232.699.753,00
Prestacion de servicios	$ 85.241.637,00	$ 90.356.135,00	$ 95.777.503,00	$ 101.524.153,00	$ 107.615.602,00
Concentrados de oxigeno	$ 2.216.439,00	$ 14.261.745,00	$ 2.490.391,00	$ 15.309.757,00	$ 2.798.203,00
Arriendos	$ 31.800.000,00	$ 33.708.000,00	$ 35.730.480,00	$ 37.874.309,00	$ 40.146.767,00
Servicios publicos	$ 7.377.600,00	$ 7.820.256,00	$ 8.289.471,00	$ 8.786.840,00	$ 9.314.050,00
GENERACIÓN BRUTA DE FONDOS	$ 396.780.488,00	$ 401.324.998,00	$ 430.314.057,00	$ 435.359.582,00	$ 466.402.753,75

Gastos financieros	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00
CASH FLOW	$ 396.780.488,00	$ 401.324.998,00	$ 430.314.057,00	$ 435.359.582,00	$ 466.402.753,75
Dotación amortizaciones	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	$ 396.780.488,00	$ 401.324.998,00	$ 430.314.057,00	$ 435.359.582,00	$ 466.402.753,75
Reserva legal 10%	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00
Impuesto de renta 32% año 2020	$ 126.969.756,16	$ 124.410.749,38	$ 129.094.217,10	$ 130.607.874,60	$ 139.920.826,13
RESULTADO NETO	$ 269.810.731,84	$ 276.914.248,62	$ 301.219.839,90	$ 304.751.707,40	$ 326.481.927,63

El balance general de la IPS Health At home proyectado a 5 años arroja cifras positivas teniendo encuneta los altos costes de operación presentes arrojando el valor neto de la empresa expresado en la rentabilidad anual.

8.1.5 Estado de pérdidas y ganancias (P&G) proyectado a 5 años

"También conocido como P y G o como el Estado de Resultados, es un Estado Financiero que refleja el desempeño de la empresa, Los principales rubros o cuentas del P y G son: ingresos, costos y gastos." (Ayala Cardenas, Fino Cerrano, 2015)

Tabla 33

Estado de pérdidas y ganancias:

($ Cifras en miles de pesos)	Año 0	Año1	Año2	Año 3	Año4	Año5
Ventas		735.000.000	772.191.000	811.263.865	852.313.816	895.440.895
Costo de ventas		27.263.836	28.899.666	29.737.756	30.629.889	31.548.786
Utilidad Bruta		707.736.164	743.291.334	781.526.108	821.683.927	863.892.109
Gastos de administraciòn y ventas		310.955.676	341.429.332	349.623.636	383.187.505	394.683.130
Utilidad operativa		396.780.488	401.862.002	431.902.472	438.496.422	469.208.979

En la tabla 33 que anteriormente se relaciono refleja el estado de perdidas y ganancia de la IPS Health At home proyectado a 5 años siendo el gasto administrativo que incluye la adquisición de

insumos, muebles, equipos y pago de nomina anual restado al ingreso anual por ventas da como resultado la utilidad operativa de la empresa.

8.1.6 Flujo de caja proyectado mínimo 3 años

"Conocido como EFE o flujo de caja, es un estado financiero que refleja el movimiento del efectivo o sus equivalentes, es decir refleja el movimiento del disponible" (Ayala Cardenas, Fino Cerrano, 2015)

Tabla 34

Flujo de caja proyectado mínimo 3 años:

($ Cifras en miles de pesos)	**Año 0**	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**
UTILIDAD OPERACIONAL		396.780.488	416.619.512	630.763.120
Impuestos operacionales (tasa de impuesto 34 %)		126.969.756	141.650.634	214.459.461
UODI (Utilidad operacional después de impuestos)		269.810.732	274.968.878	416.303.659
Depreciaciones		-	-	-
Amortización de activos intangibles		1.196.340		
Capital de trabajo (tomamos opción 1)		381.424.610	- 3.399.468	- 1.013.169
Inversión en activos fijos		0	0	0
Flujo de caja	**- 441.137.000**	**652.431.682**	**271.569.410**	**415.290.491**

El flujo de caja se caracteriza por denotar lo que ingresa y egresa de la empresa en el caso concreto de la IPS Health At home, como los ingresos por venta de servicios y el pago de cuentas, la tabla numero 34 evidencia el flujo de caja proyectado, teniendo en cuenta la programación de cuentas de obligatorio cumplimiento como los descuentos de ley, la depreciación de equipos y la Amortización de activos intangibles.

8.2.1 Capital de trabajo

"Esta razón mide la capacidad crediticia de la empresa, ya que representa el margen de seguridad para los acreedores o bien la capacidad de pagar de la empresa para cubrir sus deudas a corto plazo. Es decir, es el dinero con que la empresa cuenta para realizar sus operaciones normales." (ITAÚ, s. f.)

Tabla 35

Capital de trabajo:

RATIOS FINANCIEROS	2020	2021	2022	2023	2024	FÓRMULA
Capital de trabajo	**$ 502.845.593,00**	**$ 493.128.358,00**	**$ 522.117.417,00**	**$ 527.162.942,00**	**$ 561.460.848,00**	**RECURSOS A LARGO PLAZO**

La IPS Health At home es respaldada por su amplio capital de trabajo que da seguridad a los acreedores de la empresa tanto a corto como proyectado a largo plazo y así mantener la capacidad de endeudamiento con las entidades financieras ya que la inversión inicial fue activos propios de los socios que conforman la empresa.

Capítulo IX: Rentabilidad

"la medición de la rentabilidad tiene como finalidad medir la eficacia con que las empresas usan sus activos y la eficiencia con que administran sus operaciones" (Stephen A. Ross et al., 2012)

9.1 MARGEN OPERACIONAL DE UTILIDAD

"El margen operacional relaciona las ventas y la utilidad operacional, en este caso la diferencia entre las ventas y los costos y gastos de venta. Evalúa el rendimiento de los ingresos operacionales, indica si el negocio es lucrativo independiente de la forma en la cual se ha financiado" (Stephen A. Ross et al., 2012)

Tabla 36

Margen operacional de utilidad:

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO EMPRESA DE ABRIGOS						
($ Cifras en miles de pesos)	**Año 0**	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
Ventas		735.000.000	771.750.000	810.337.500	850.854.375	893.397.094
Costo de ventas		27.263.836	28.627.028	30.058.379	32.463.050	34.410.832
Utilidad bruta		707.736.164	743.122.972	780.279.121	818.391.325	858.986.261

En el margen operacional de la IPS Health At home arroja utilidad positiva dando amplio campo de movilidad con los recursos adquiridos mediante la prestación de los servicios, este margen de utilidad es de notar que no tiene encuenta el costo de operación que se relaciona a continuación.

9.2 MARGEN BRUTO DE UTILIDAD

"El excedente de la utilidad bruta sobre los gastos de operación se denomina utilidad de operación. Esta cantidad representa la utilidad generada por las operaciones normales de la compañía antes de deducir otros gastos y sumar otros ingresos" (Marin Serna et al., 2011)

Tabla 37

margen bruto de utilidad:

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO EMPRESA DE ABRIGOS						
($ Cifras en miles de pesos)	**Año 0**	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
Ventas		735.000.000	771.750.000	810.337.500	850.854.375	893.397.094
Costo de ventas		27.263.836	28.627.028	30.058.379	32.463.050	34.410.832
Utilidad bruta		707.736.164	743.122.972	780.279.121	818.391.325	858.986.261
Gastos de administraciòn y ventas		310.955.676	326.503.460	149.516.001	155.497.000	161.717.100
Utilidad operativa		**396.780.488**	**416.619.512**	**630.763.120**	**662.894.325**	**697.269.161**

Se observa como el margen bruto de utilidad es positivo desde el primer año, y a medida que avanza el proyecto empresaria de atención en salud domiciliaria mejora la disponibilidad de efectivo de la empresa.

9.3 MARGEN NETO DE UTILIDAD

"El excedente de la utilidad bruta sobre los gastos de operación se denomina utilidad de operación. Esta cantidad representa la utilidad generada por las operaciones normales de la compañía antes de deducir otros gastos y sumar otros ingresos" (Marin Serna et al., 2011)

Tabla 38

margen neto de utilidad:

($ Cifras en miles de pesos)	**Año 0**	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
UTILIDAD OPERACIONAL		396.780.488	416.619.512	630.763.120	662.894.325	697.269.161
Impuestos operacionales (tasa de impuesto 34 %)		126.969.756	141.650.634	214.459.461	225.384.071	237.071.515

UODI (Utilidad operacional después de impuestos)		269.810.732	274.968.878	416.303.659	437.510.255	460.197.646
Depreciaciones		-	-	-	-	-
Amortización de activos intangibles		1.196.340				
Capital de trabajo (tomamos opción 1)		381.424.610	3.399.468	1.013.169	3.744.198	1.213.841
Inversión en activos fijos		0	0	0	0	0
margen neto de utilidad	**-441.137**	**652.431.682**	**271.569.410**	**415.290.491**	**433.766.057**	**458.983.805**

Capítulo X: Resumen Ejecutivo

la prestación de servicios domiciliarios de salud es común en la mayor parte del territorio nacional colombiano siendo una excepción el departamento de San Andrés isla ya que a la fecha no cuenta con alguna empresa que preste servicios similares, el mercado en bruto del departamento permite realizar una incursión plena ofertando servicios de salud domiciliaria a los habitantes de la región con servicios distintos al modelo tradicional, entre los servicios a prestar en los hogares de los usuarios se encuentran; atención medicina general, atención por enfermería profesional, cuidados por auxiliar de enfermería, rehabilitación por parte de terapia física y respiratoria y también se ofertaran procedimientos como los es la administración de medicamentos y curaciones, como servicio agregado se ofertaran en alquiler concentradores de oxígeno con costos diarios, semanales, quincenales o mensuales con el fin de disminuir los costos frente a la adquisición y rellenado de cilindro de oxigeno de los usuarios permitiendo ser un servicio mas accesible a la comunidad.

El potencial del mercado del departamento de San Andrés se encuentra sin explotar, ya que siendo una isla los servicios de atención en salud domiciliarios con la estrategia denominada “altas tempranas” podría contribuir a la descongestión del sistema tradicional en salud y se evidenciar un abaratamiento de los costos de hospitalización de los usuarios pertenecientes a las dos únicas Entidades Promotoras De Salud de la región ya que los pacientes que clasifiquen para recibir una atención medica en el domicilio se les garantizara cuidados mínimos que garanticen el éxito de la recuperación con bajo costo pero de alta calidad. En el departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina está cubierto solo por dos grandes entidades promotora de salud como se mencionó anterior mente, estas entidades son la Nueva EPS con 33.245 usuarios

y EPS sanitas cuenta con 24.934 usuarios (ADRES, 2020) el punto de partida es ofrecer el portafolio de servicios y la oportunidad de atención domiciliaria a sus usuarios sin dejar de lado los servicios que pueden adquirir personas particulares ya que también son el público objetivo.

La IPS Health At home se caracterizará por ser una empresa de atención inclusiva con las comunidades que conforman el territorio departamento, al ser una isla multicultural con historia de colonias inglesas y españolas los idiomas que circulan son las inglés "CREOLE" como lengua materna ancestral transmitida por generaciones la comunidad raizal del departamento que lo habla es de alrededor de 30.565 autoproclamados raizales o descendientes de los mismos (DANE, 2005) y el español como lengua oficial de la republica de Colombia, Los profesionales vinculados a la IPS Health At Home estarán operando bajo los más altos estándares de calidad en cada uno de sus cargos, brindando una atención cordial, humanizada, eficiente y eficaz, una atención inclusiva al dominar el inglés creole que habla la población nativa raizal con el fin de empatizar mas con el usuario y mantenerlo en una zona de confort respetando sus costumbres.

La proyección de ventas para la IPS Health At home para el primer año oscila alrededor de 735.000.000 de pesos como ingreso bruto, luego de descontar los gastos generados por el costo de ventas la rentabilidad obtenida se espera que este alrededor de 396.780.488 de pesos siendo inferior al valor total de la inversión inicial es un balance positivo debido que la recuperación del capital invertido se estima mínimo en 3 años.

La IPS Health At Home como empresa en el departamento bajo su método de operación de servicios de salud domiciliarios y su oferta de servicios tanto a Entidades Promotoras De salud como a la comunidad en general percibe balances positivos en su rendimiento financiero proyectados a futuro siendo esto un proyecto viable y además posible de aplicar a la realidad,

entendiendo su particularidad por los distintos factores que la rodean la empresa seria sostenible en el tiempo y rentable económicamente.

CONCLUSIONES.

En cuanto lo abordado en el presente proyecto la identificación de una necesidad a satisfacer fue prioritario ya que el contexto que posee el territorio de San Andrés isla al ser una región tan apartada del continente es especial, presenta una serie de necesidades insatisfechas sea por falta de oferta de servicios, accesibilidad por su ubicación geográfica o por los distintos factores sociodemográficos, entre tantas necesidades identificar la más apremiante aplicada en el área de la salud y desde la perspectiva de la especialidad en gerencia de instituciones de salud pudiera satisfacer y es ofrecer un servicio sanitario distinto al tradicional al proyectar una idea de negocio de una empresa de servicios de salud en el ámbito domiciliario siendo una actividad demandada por las Empresas Promotoras de Salud y personas naturales del departamento sin tener respuesta alguna ya que no existe actualmente una empresa que fresca este tipo de servicios y satisfaga la necesidad existente.

Para la creación de la IPS Health at home IPS LTDA empresa enfocada en servicios de salud domiciliarios, buscó identificar los mecanismos legales normativos vigentes en Colombia que respalden la constitución del proyecto ante los entes territoriales competentes, adicional a lo anterior se indago sobre los requisitos mínimos de habilitación amparados en la resolución 3100 del 2019 por la cual define los procesos y condiciones de inscripción de los de los prestadores de servicios de salud para ser habilitados para prestar los servicios. Para la supervivencia del proyecto es fundamental la propuesta de valor diferencial que da ventaja competitiva siendo en primer lugar la innovación en servicios de salud domiciliarios, en segundo lugar la inclusión de las costumbre

del territorio departamental al contar con profesionales raizales que dominan el inglés “creole” dando el plus al adaptar la atención al entorno de los usuarios.

El portafolio de servicios de la IPS Health at home LTDA ofrecerá a las entidades promotoras de salud paquetes institucionales de atención en salud domiciliarias adaptadas a sus necesidades siendo una de ellas la estrategia de altas tempranas enfocadas en pacientes que ameriten continuar tratamiento médico supervisado pero por el curso de su patología no necesariamente requiera estar internado en un centro de salud y se ofrecerá una atención en casa con cuidados mínimos garantizados con altos estándares de calidad que desde el ámbito ambulatorio se les garantice una recuperación máxima posible de su diagnóstico sumando a lo anterior el plus para las empresas promotoras de salud es el abaratamiento de los costos de los pacientes que estén hospitalizados en casa versus hospitalización intramural, entre los servicios tanto para las EPS y personas naturales se ofertaran consulta médica domiciliaria tanto inicial como de seguimiento, administración de medicamentos domiciliarios por parte de profesional de enfermería que garantizara los cuidados pre, durante y pos administración de medicamentos, servicio de cuidados de heridas y de la piel, servicio de cuidados de enfermería por auxiliar de enfermería que garantizaran los cuidados básicos mínimos en el hogar de los usuarios como acompañamiento en la alimentación, cambios de posición si lo requiere, acompañamiento en la baño de los pacientes si los requiere, cambios de pañal si lo requiere, movimientos de los miembros en modo de terapia básica de rehabilitación si lo requiere, acompañamiento en la deambulación si el paciente tiene las condiciones, entre otros servicios a ofertar se encuentra terapia física y respiratoria con el fin de que los pacientes lo ameriten puedan, la oferta de servicios cuenta con costos accesibles brindado la oportunidad de llegar a más personas.

Un servicio fundamental con que incursionara en el mercado local la IPS Health at home y lo hará destacar es la de ofrecer en alquiler de concentradores de oxigeno portátiles que permitirán a muchos usuarios oxigenorequirrientes poseer una fuente constante e inagotable d eflujo de oxigeno por medio de este equipo biomédico, disminuyendo los costos que implica la adquisición de un cilindro de oxígeno y sus posteriores rellenados periódicos que esto implica, el alquiler de los concentradores de oxígeno a bajo costo permitirá a muchas familias acceder a el y mejorar su calidad de vida, dichos equipos estarán supervisado por el ingeniero biomédico el cual brindara educación y capacitación al entorno familiar y se garantizara un mantenimiento periódico con el fin de velar por el buen funcionamiento.

Las inversiones a realizar para la implementación de la empresa se encuentran dividida en tres partes; propiedad, planta y equipos, la inversión es de 45.355.878 pesos, capital de trabajo es de 381.424.610 pesos y activos intangibles de 14.356.085 pesos para un total de 441.136.573 pesos, la inversión inicial serán de los activos propios de cada socio según su participación en la empresa que esta dividida en 40%, 30% y 30% con el fin de mantener la capacidad financiera de endeudamiento de la empresa ante las entidades bancarias para futuros proyectos.

La variación de la eficiencia operacional y expansión a un número mayor de capacidad de cobertura usuarios la IPS Health at home puede ser mejorada con la estandarización de procesos en la medida de la inversión de las utilidades retenidas para tales fines, si se logra ser más eficientes con los costes de ventas de servicios y adquisición de insumos sin tener que aumentar las inversiones anuales la empresa podría alcanzar alta rentabilidad que permitirá mencionada expiación.

La idea de negocios proyectada para el departamento de San Andrés según evaluaciones es totalmente rentable y posible de ejecutar en la realidad, adicional de brindar una labor social e innovar en la prestación de los servicios de salud sería una empresa que a lo largo del tiempo será autosustentable ofreciendo empleo a los profesionales de la salud de la isla y ofrecer esa calidad de servicio humanizada al trabaja con los comunidades tradicionales en sus propios dialectos que aunque la idea de negocio no es nueva es innovadora para región con un mercado sediento de alternativas y por las cuales estarían dispuestos a pagar.

Referencias Bibliográficas

ADRES. (2020). Reporte Afiliados por Departamento y Municipio Detallado por Municipio. Recuperado el 22 de abril de 2021, de https://www.adres.gov.co/BDUA/Estadistica-BDUA/Reporte-Afiliados-Por-Departamento-Y-Municipio-Det

Alcarria, J. (2008). Contabilidad financiera I. Recuperado el 18 de septiembre de 2021, de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/24002/s1.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. (2013). Constitución de Sociedades y Tipos de Sociedades. Recuperado el 26 de 02 de 2021, de https://normasapa.com/como-citar-referenciar-sin-autor-con-normas-apa/

Beltrán Gómez, J. A. (2011). Plan de Negocios. Recuperado el 12 de abril de 2021, de https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/11379/1000001151.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DANE. (2018). Censo DANE 2018 resultados departamento de San Andrés y Providencia Isla. Recuperado el 23 de 12 de 2020, de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/informacion-regional/encuesta-de-habitat-y-usos-socioeconomicos-2019-archipielago-de-san-andres-providencia-y-santa-catalina

Decreto 2762 (Departamento Administrativo de la Presidencia de la República 1991). Recuperado el 19 de julio de 2021, de http://www.occre.gov.co/sites/default/files/dec2762131991.pdf

Decreto 4747 (Presidencia de la República de Colombia 2007). Obtenido de https://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1016&catid=51&Itemid=17

DISCAPNET. (s.f.). El Portal de las Personas con Discapacidad. *Hospitalización en casa*. Recuperado el 23 de 12 de 2020, de https://www.discapnet.es/areas-tematicas/canal-senior/salud-y-mayores/hospital-en-casa

Eps sanitas, usuarios activos. (s.f.). Recuperado el 22 de abril de 2021, de https://www.epssanitas.com/usuarios/web/nuevo-portal-eps/inicio?p_p_id=101&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_101_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_assetEntryId=126636966&_101_type=content&_101_urlTitle=nosotros-nuestros

Equipo de Profesores Centro de Documentación. (s.f.). Evolución de los conceptos de empresa y empresario. Funciones y objetivos de la empresa. Clases de empresa. La empresa como sistema en interrelación con su entorno. Los subsistemas de la empresa. Recuperado el 12 de abril de 2021, de https://www.serina.es/empresas/cede_muestra/202/TEMA%20MUESTRA.pdf

Google Maps. (s.f.). *San Andrés Isla*. Obtenido de https://www.google.com/maps/@12.5719797,-81.7081149,322m/data=!3m1!1e3?hl=es

Innovar Salud “contigo en casa”. (s.f.). Empresa de servicios de salud domiciliarios. Obtenido de https://www.innovarsalud.com/

Juárez, F. (2011). El concepto de salud: Una explicación sobre su unicidad, multiplicidad y los modelos de salud. Medellin, Colombia. Recuperado el 26 de 02 de 2021, de https://www.redalyc.org/pdf/2990/299022819009.pdf

Ley 100 (Congreso de la República de Colombia 23 de diciembre de 1993). Recuperado el 23 de 12 de 2020, de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf

Ley 23, Sobre derechos de autor (Congreso de la República de Colombia 28 de enero de 1982). Obtenido de http://derechodeautor.gov.co:8080/documents/10181/182597/23.pdf/a97b8750-8451-4529-ab87-bb82160dd226

Ley 39, Ref.: BOE-A-2006-21990. núm. 299 (14 de diciembre de 2006). Recuperado el 29 de 12 de 2020, de https://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-21990-consolidado.pdf

López, J. H. (2002). La transición del hospital a la casa y la atención domiciliaria en el paciente de edad avanzada. *Acta Med Colomb, 27(4)*, 134-137. Bogotá D.C. Recuperado el 29 de 12 de 2020, de http://www.actamedicacolombiana.com/anexo/articulos/02-2002-09.pdf

MDSsalud. (2019). Hospitalización domiciliaria. Madrid: Merck Sharp & Dohme de España, S.A. C/ Josefa Valcárcel, 38 · 28027. Recuperado el 23 de 12 de 2020, de https://www.msdsalud.es/informacion-practica/hospitalizacion-domiciliaria.html

Medina, K. (5 de enero de 2020). ¿Cómo crear un plan de negocios para el 2020? Colombia. Recuperado el 26 de 02 de 2021, de https://branch.com.co/marketing-digital/como-crear-un-plan-de-negocios-para-el-2020/

Mera García, E. (2010). Coordinadora de Salud Pública. *Análisis de Situación de Salud (ASIS)*. Recuperado el 16 de abril de 2021, de https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/mapa/Analisis-de-Situacion-Salud-San-Andres-Islas-2011.pdf

Ministerio de Cultura, República de Colombia. (s.f.). “Raizales, isleños descendientes de europeos y africanos”. Recuperado el 22 de abril de 2021, de https://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/comunidades-negras-afrocolombianas-raizales-y-palenqueras/Documents/Caracterizaci%C3%B3n%20comunidad%20Raizal.pdf

Ministerio de Salud y de la Protección Social. (noviembre de 2005). Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud. Bogotá. Recuperado el 23 de 12 de 2020, de

https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Documents/Politica%20Nacional%20de%20Prestaci%C3%B3n%20de%20Servicios%20de%20Salud.pdf

Niño Fonseca, D. M. (2010). Importancia del Organigrama en Una Empresa. Informática y Convergencia Tecnológica. *Tecnológica, 1a*, 5. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53223180/IMPORTANCIA_DEL_ORGANIGRAMA_EN_UNA_EMPRESA-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1633794032&Signature=ft-UIksHgJYkc-~3oAw3zDM6SG0A157KKqahN1Blxxg3JrPfrb9-6VxrCqfFWWRZUx2QprOGSE4NgwfVT7aSG37wU4XCM3FLAjNt-itQEsl8tvKoH--XYYKS-LvS22PiMXNS9Sx6Imm7tWMELoZ3N6ejag0AUm~fNQUG-e3PQ3ppHeUcyDg8lUVrcEUocBdBKAgKoDtiwHW2jwI4dJ1nv0LoYDmIo9nL59-yNrQVLY~9ktwgAGSQpfB3L2p7whtBZMS5DkFKpo0tHbDCCMzOcBbIqiJ39dwZzv9vBHoV9WgYAypW8HBQNX9Y2zAqKpsum2LetsOqfqBOe9IcvDPdXg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Oficina de la Unión Europea. (2003). Definición de mediana y pequeña empresa. En diario oficial de la unión europea. Obtenido de http://www.naviaporcia.com/images/documentos/documento_14.pdf

Resolución 00002003 (Ministerio de Salud y Protección Social 2014). Recuperado el 29 de 12 de 2021, de https://medicosgeneralescolombianos.com/images/Leyes/resolucion_2003_de_2014.pdf

Resolución 005521 (Ministerio de Salud y Protección Social 27 de diciembre de 2013). Recuperado el 26 de 02 de 2021, de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-5521-de-2013.pdf

Resolución 008430 (Ministerio de Salud 1993). Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF

Resolución 3100 (Ministerio de Salud y Protección Social 2019). Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-3100-de-2019.pdf

Sánchez Galán, J. (28 de septiembre de 2015). Plan de negocio. Recuperado el 12 de abril de 2021, de https://economipedia.com/definiciones/plan-de-negocio.html

Secretaría de salud Departamental. (2012). Tasa x 1000 habitantes base defunciones DANE.

Significados.com. (s.f.). "Empresa". Recuperado el 12 de abril de 2021, de https://www.significados.com/empresa/

Tamayo, M. (1995). El Proceso de la Investigación Científica. *4*. Editorial Limusa, S.A. Dec.V. Grupo Noriega Editores. Obtenido de https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf

Tobar, F. (2011). La atención de la salud. Recuperado el 01 de 03 de 2021, de https://salud.gob.ar/dels/printpdf/146

Viniegra, S. (2007). Entiendo El Plan de Negocios. *Primera Edición*. Recuperado el 26 de 02 de 2021, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JcoXAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=9.%09Sergio+viniegra,+ENTENDIENDO+UN+PLAN+DE+NEGOCIOS,+PRIMERA+EDICION&ots=3Zyjeqtfos&sig=Zvad0o2vsDyY0UdqFKCRUELhjF8#v=onepage&q=9.%09Sergio%20viniegra%2C%20ENTENDIENDO%20UN%20PLAN%

Alcarria, J. (2008). Contabilidad financiera I. recuperado el 18 de septiembre 2021, de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/24002/s1.pdf?sequence=6&isAllowed=y

DIANA MARCELA NIÑO FONSECA, N. F. (Ed.). (2010). IMPORTANCIA DEL ORGANIGRAMA EN UNA EMPRESA Informática y Convergencia Tecnológica. En *Tecnológica* (1.ª ed., p. 5).

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53223180/IMPORTANCIA_DEL_ORGANIGRAMA_EN_UNA_EMPRESA-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1633794032&Signature=ft-UIksHgJYkc-~3oAw3zDM6SG0A157KKqahN1Blxxg3JrPfrb9-6VxrCqfFWWRZUx2QprOGSE4NgwfVT7aSG37wU4XCM3FLAjNt-itQEsl8tvKoH--XYYKS-LvS22PiMXNS9Sx6Imm7tWMELoZ3N6ejag0AUm~fNQUG-e3PQ3ppHeUcyDg8lUVrcEUocBdBKAgKoDtiwHW2jwI4dJ1nv0LoYDmIo9nL59-yNrQVLY~9ktwgAGSQpfB3L2p7whtBZMS5DkFKpo0tHbDCCMzOcBbIqiJ39dwZzv9vBHoV9WgYAypW8HBQNX9Y2zAqKpsum2LetsOqfqBOe9IcvDPdXg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Ayala Cardenas, Fino Cerrano, S. A. C. G. F. C. (2015). *CONTABILIDAD BÁSICA GENERAL Un enfoque administrativo y de control interno: Vol. TOMO 1* PAG.27(Corporación Universitaria Republicana ed.). Corporacion Universitaria Republicana. https://urepublicana.edu.co/images/libros_pdf/978-958-5447-21-9.pdf

.Marin Serna, M. S., Pereira Morales, P. M., Maycotte Morales, M. M., Restrepo, R., Francesco Mauro, F. M., Calle Montes, C. M., & Esther Velarde, E. V. (2011). *contabilidad básica.* (Vol. 1). Espacio Gráfico Comunicaciones S.A. https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4773/contabilidad.pdf

Stephen A. Ross, A. R., Randolph W. Westerfield, W. W., & Jeffrey F. Jaffe, F. J. (2012). *Finanzas corporativas* (9.ª ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. A Subsidiary of The McGraw-Hill Companies, Inc.,. https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/923fbdb1a071a4533d1fa4b240c25592.pdf

ITAÚ. (s. f.). *GESTION FINANCIERA*. Recuperado 20 de octubre de 2021, de https://s2.q4cdn.com/476556808/files/doc_downloads/sustainability/2019/Manual-gestion-financiera-vfinal-2.pdf

Anexos

ANEXO 1

Encuesta de percepción

___/___/2021

FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE

ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD.

La presente encuesta es un instrumento académico que tiene como fin analizar la información recaudada para evaluar la viabilidad y medir la precepción de futuros clientes frente a una empresa de servicios de salud domiciliarios en la isla de San Andrés.

Usted autoriza el tratamiento de sus datos con fines académicos: SI __ NO ____

NOMBRE: _____ CEDULA: _____ EDAD: ____

EPS: _____ CONTRIBUTIVO: ___ SUBSIDIADO: __

PREGUNTA	SI.	NO
1. ¿ESTÁ SATISFECHO CON EL MODELO ACTUAL DE ATENCION EN SALUD EN LA ISLA DE SAN ANDRÉS?		
2. ¿CREE QUE EL DEPARTAMENTO INSULAR DEBERIA TENER UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN BRINDAR SERVICIOS EN ATENCIÓN DOMICILIARIA COMO CONSULTA DE MÉDICO GENERAL, HOSPITALIZACION EN CASA, TERAPIA FISICA Y RESPIRATORIA, ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS TODO EN EL HOGAR?		
3. ¿PIENSA USTED QUE AL RECIBIR SERVICIOS DE SALUD EN SU HOGAR CONTRIBUIRIA A UNA PRONTA RECUPERACIÓN?		
4. ¿RECOMENDARIA A ALGUN AMIGO Y/O FAMILIAR LA ATENCION DOMICILIARIA DE SALUD? 5.		
6. EN UNA ESCALA DE 1 A 10 ¿QUÉ TAN DISPUESTO ESTARÍA DE ADQUIRIR ALGUNO DE NUESTROS SERVICIOS DE FORMA PARTICULAR?		
7. EN UNA ESCALA DE 1 A 10 ¿QUE TAN DISPUESTO ESTARIA DE RECIBIR SERVICIOS DE SALUD EN SU HOGAR?		
8. ¿CUANTO ESTARIA DISPUESTO A PAGAR POR UNA ATENCIÓN INTEGRAL DE MEDICINA GENERAL DIRECTAMENTE EN SU HOGAR? **A.**50.000 A 80.000 PESOS **B.**81.000 A 100.000 PESOS **C.** 101.000 PESOS O MÁS.		
9. ¿QUE SERVICIOS DE SALUD ESPERA USTED RECIBIR EN LA ATENCION DOMICILIARIA? **A.** SOLO MEDICINA GENERAL. **B**. MEDICINA GENERAL Y CUIDADOS DE ENFERMERIA. **C**. MEDICINA GENERAL, ENFERMERÍA, Y FISIOTERAPIA. **D.** TODAS LAS ANTERIORES.		
10. ¿QUE ESPERARIA USTED DE LA ATENCION DOMICILIARIA? **A**. ATENCIÓN PERSONALIZADA EN EL HOGAR. **B.** CONFORT EN LA COMODIDAD DEL HOGAR. **C**. ATENCIÓN MÁS OPORTUNA. **D**. RÁPIDA RECUPERACIÓN. **E.** TODAS LAS ANTERIORES.		

FIRMA_____