

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA IPS (INSTITUCIÓN
PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD) “AMIGOS DE SU SALUD”, EN EL
MUNICIPIO DE PUERRES –NARIÑO, IPS DE PRIMER NIVEL DE CARÁCTER
PRIVADO, S.A.S. (SOCIEDAD ANÓNIMA SIMPLIFICADA).**

**NELSON GUERRERO ROMERO
YENY LILIANA DOMINGUEZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA EN SALUD
IPIALES**

2016

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA IPS (INSTITUCIÓN
PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD) “AMIGOS DE SU SALUD”, EN EL
MUNICIPIO DE PUERRES –NARIÑO, IPS DE PRIMER NIVEL DE CARÁCTER
PRIVADO, S.A.S. (SOCIEDAD ANÓNIMA SIMPLIFICADA).**

NELSON GUERRERO ROMERO

YENY LILIANA DOMINGUEZ

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
AUDITORÍA EN SALUD**

Asesor:

Dr: ORLANDO CASTRO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA EN SALUD

IPIALES

2016

Nota de Aceptación

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Dedicatoria

A Dios por darnos la oportunidad de vivir, de soñar y ser mejores cada día.

A nuestros padres por darnos la existencia , las herramientas necesarias de superación , y la capacidad de tener un futuro mejor, por brindarnos su amor, y las fuerzas para salir adelante .

A nuestros hijos Zahid Nicolás y Ariana Isabella, por darnos su amor y cariño y demostrarnos que la vida es maravillosa.

A nuestros maestros y universidad que hicieron que este sueño sea posible.

GRACIAS MIL

NELSON G

YENY D

Contenido

	Pág.
Introducción	16
1.0 Justificación	17
2.0 Objetivos	19
2.1 Objetivo General	19
2.2 Objetivos Específicos	19
3.0 Marco Referencial	20
3.1 Marco Teórico	20
3.1.1 Plan de negocios	20
<i>3.1.1.1 Idea de negocio</i>	<i>21</i>
<i>3.1.1.2 Elementos del plan de negocio</i>	<i>21</i>
3.1.2 Servicio	22
<i>3.1.2.1 Características de los servicios</i>	<i>23</i>
<i>3.1.2.2 Principios básicos del servicio</i>	<i>24</i>
<i>3.1.2.3 Principios del servicio al cliente</i>	<i>25</i>
3.1.3 Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS).	26
<i>3.1.3.1 Niveles de complejidad</i>	<i>26</i>
<i>3.1.3.2 Requisitos para crear una IPS en Colombia</i>	<i>27</i>

3.1.3.3 <i>Forma de contratación entre la I.P.S y las E.P.S</i>	29
3.1.4 Salud	30
3.2 Marco Conceptual	33
3.3 Marco Legal	36
3.3.1 Ley 100 de 1993	36
3.3.2 Decreto N° 1011 de 13 de abril de 2006	38
3.3.3 Resolución 2003 del 2014	38
4.0 Diseño Metodológico	40
4.1 Módulo de Mercado	40
4.1.1 Investigación de mercados	40
4.1.1.1 <i>Análisis de sector</i>	40
4.1.1.2 <i>Análisis del mercado</i>	46
4.1.1.3 <i>Análisis de la competencia</i>	48
4.2 Estrategias del Mercado	48
4.2.1 Concepto del servicio	48
4.2.2 Estrategias de Distribución	50
4.2.3 Estrategias de precio	51
4.2.4 Estrategias de promoción	51
4.2.5 Estrategias de comunicación	52
4.2.6 Estrategias de servicio	53
4.3 Módulo de Operación	54
4.3.1 Operación	54
4.3.1.1 <i>Ficha Técnica del producto o servicio</i>	54

<i>4.3.1.2 Estado de Desarrollo</i>	56
<i>4.3.1.3 Descripción del Proceso</i>	56
5.0 Estudio Técnico	59
5.1 Necesidades y Requerimientos	59
5.1.1 Capacidad instalada	59
5.1.2 Localización	59
5.1.3 Activos fijos requeridos: Maquinaria, equipo, muebles y enseres	60
5.1.4 Requerimientos de personal	65
5.1.5 Otros costos de producción y gastos de administración	66
<i>5.1.5.1 Insumos requeridos para el buen funcionamiento de la I.P.S</i>	<i>66</i>
5.1.6 Plan de producción	66
6.0 Estudio Administrativo	68
6.1 Plataforma Estratégica	68
6.1.1 Misión	68
6.1.2 Visión	68
6.1.3 Valores corporativos	68
6.1.4 Objetivos corporativos.	69
6.1.5 Imagen corporativa	70
6.2 Estrategia Organizacional	70
6.2.1 Análisis DOFA.	70
<i>6.2.1.1 Debilidades</i>	<i>70</i>
<i>6.2.1.2 Oportunidades</i>	<i>71</i>

6.2.1.3 Fortalezas	71
6.2.1.4 Amenazas	72
6.2.2 Estructura Organizacional	74
6.3 Aspectos Legales	75
7.0 Estudio Financiero	76
7.1 Ingresos	76
7.2 Estructura de Capital Requerido	77
7.2.1 Muebles y enseres	77
7.2.2 Local	84
7.2.3 Nómina	88
7.2.4 Capital de trabajo	89
7.2.5 Inversión inicial	89
7.3 Balance General Proyectado a 5 Años	90
7.3.1 Estado de resultados proyectado	90
7.4 Flujo de Caja	91
7.5 Balance General Proyectado	92
7.6 Flujo de Caja Neto Operativo	93
7.7 Indicadores de Rentabilidad	94
7.7.1 Valor presente neto	94
7.7.2 Relación costo beneficio	94
7.7.3 Tasa Interna de Retorno (TIR)	95
8.0 Plan Operativo	96

8.1 Cronograma de Actividades	96
8.2 Metas Sociales	96
9.0 Módulo de Impacto	97
9.1 Impacto Económico	97
9.2 Impacto Social	97
9.3 Impacto Ambiental	97
10. Resumen Ejecutivo	99
10.1 Concepto del Negocio	99
10.2 Potencial del Mercado en Cifras	100
10.3 Ventajas Competitivas y Propuesta de Valor	100
10.4 Resumen de las Inversiones	101
10.5 Conclusiones Financieras y Evaluación de Viabilidad	101
11. Conclusiones	102
12. Bibliografía	103

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Satisfacción de la E.S. E.	41
Tabla 2. Favorabilidad por la creación de una nueva I.P.S	42
Tabla 3. Atención de consultas particulares y con carnet	43
Tabla 4. Valor de consulta particular	44
Tabla 5. Características de la atención médica	45
Tabla 6. Causas de morbilidad en consulta externa	46
Tabla 7. Población afiliada	47
Tabla 8. Capacidad instalada	59
Tabla 9. Muebles y enseres atención al usuario	60
Tabla 10. Muebles y enseres facturación	60
Tabla 11. Muebles y enseres archivo	61
Tabla 12. Muebles y enseres farmacia	61
Tabla 13. Muebles y enseres consultorio médico 1 y 2.	62
Tabla 14. Muebles y enseres consultorio odontológico	63
Tabla 15. Muebles y enseres enfermería	63
Tabla 16. Muebles y enseres oficina administrativa	64
Tabla 17. Muebles y enseres secretaria	64
Tabla 18. Muebles y enseres sala de espera	64
Tabla 19. Muebles y enseres almacén	65
Tabla 20 Personal requerido	65

Tabla 21. Análisis DOFA	72
Tabla 22. Contratación E.P.S. EMSSANAR	76
Tabla 23. Contratación E.P.S.MALLAMAS	76
Tabla 24. Contratación E.P.S.COMFAMILIAR	76
Tabla 25. Consulta a particulares	77
Tabla 26. Ingresos totales para la IPS	77
Tabla 27. Capital requerido para muebles y enseres atención al usuario	77
Tabla 28. Capital requerido para muebles y enseres facturación	78
Tabla 29. Capital requerido para muebles y enseres archivo	78
Tabla 30. Capital requerido para muebles y enseres farmacia	79
Tabla 31. Capital requerido para muebles y enseres consultorios médicos 1 y 2	79
Tabla 32. Capital requerido para muebles y enseres consultorio odontológico	80
Tabla 33. Capital requerido para muebles y enseres consultorio de enfermería	81
Tabla 34. Capital requerido para muebles y enseres oficina administrativa	82
Tabla 35. Capital requerido para muebles y enseres oficina secretaria	82
Tabla 36. Capital requerido para muebles y enseres sala de espera	83
Tabla 37. Capital requerido para muebles y enseres almacén	83
Tabla 38. Capital requerido para muebles y enseres almacén	83
Tabla 39. Capital requerido para local	84
Tabla 40. Capital requerido gastos de aseo	84
Tabla 41. Capital requerido para publicidad y propaganda	85
Tabla 42. Capital requerido gastos de legalización	85
Tabla 43. Inversión diferida	85
Tabla 44. Presupuesto de compras en farmacia	85

Tabla 45. Insumos requeridos para la I.P.S.	86
Tabla 46. Costo de servicios	86
Tabla 47. Costo de arrendamiento	86
Tabla 48. Costo de mantenimiento biomédicos	86
Tabla 49. Nomina	88
Tabla 50. Capital de trabajo	89
Tabla 51. Inversión inicial	89
Tabla 52. Incremento salarial	90
Tabla 53. Estado de resultados proyectado	90
Tabla 54. Flujo de caja	91
Tabla 55. Balance general proyectado	92
Tabla 56. Flujo de caja neto operativo	93
Tabla 57. Valor presente neto	94
Tabla 58. Relación costo beneficio	94
Tabla 59. Tasa Interna de Retorno (TIR)	95
Tabla 60. Cronograma de actividades	96

Lista de Gráficos

	Pág.
Gráfico 1. Satisfacción de la E.S. E.	41
Gráfico 2. Favorabilidad por la creación de una nueva I.P.S.	42
Gráfico 3. Atención de consultas particulares y con carnet	43
Gráfico 4. Valor de la consulta particular	44
Gráfico 5. Características de la atención médica	45
Gráfico 6. Estructura organizacional	74

Lista de Ilustraciones

	Pág.
Ilustración 2. Imagen corporativa	70

Lista de Anexos

Pág.

Anexo 1. Encuesta para analizar la factibilidad de crear una nueva I.P.S. en el municipio de Puerres	1076
---	-------------

Introducción

El sistema de salud en Colombia hace parte del Sistema de Seguridad Social, regulado por el gobierno nacional y delegado en parte al sector privado. Es un sistema basado en oferta y demanda, que tiene como principal objetivo la sostenibilidad financiera de los capitales privados que se invierten en él, enfrentando la salud de la población a un mercado de presentación de servicios, de esta forma la salud de sus afiliados es tan solo un efecto colateral y no el objetivo del sistema de salud colombiano.

A partir de la introducción de la ley 100 de 1993, ley de Seguridad Social en Salud, Colombia se vio expuesta a una reforma profunda en la salud, la misma que no ha presentado los resultados, ni la calidad esperada. Actualmente las empresas privadas encargadas de administrar el sistema de salud de Colombia se encuentra entre las más rentables, mientras que la salud de la población va en franca desmejora.

La forma como los colombianos perciben el sistema de salud no es bueno, muchas quejas se presentan diariamente, la sensación de inconformidad se sienten a diario en las personas, se requiere instituciones de salud que trabajen con calidad que hagan la diferencia, donde las personas vuelvan a tener confianza en la salud que se les está brindando.

Partiendo desde este punto se presenta una propuesta de crear una IPS (Institución Prestadora de Salud) de primer nivel que cumpla con las expectativas esperadas por los usuarios y que además sea superior en calidad a otras instituciones de salud de la región.

1.0 Justificación

El municipio de Puerres está ubicado al sur oriente del departamento de Nariño, anclado en el Cañón de la Amazonia; cuenta con una población de 8.750 habitantes, el 30% se ubica en el sector urbano y el 70% está ubicado en el sector rural; tiene una extensión de 478 km². Se encuentra a una altura promedio de 2.700 metros sobre el nivel del mar y tiene una temperatura de 12°C.

Cuenta con una sola institución de salud, Empresa Social del Estado E.S.E., de primer nivel que presta sus servicios de salud a los habitantes del municipio, contrata con EPS tanto de régimen subsidiado como contributivo.

En la actualidad la demanda de los usuarios es muy alta produciendo insatisfacción tanto por la mala calidad de los servicios de la salud y la demanda supera a la oferta ofrecida por la institución. Se hace necesaria la creación de una IPS en este municipio, de carácter privado para cumplir con la demanda en los servicios de salud requerida por esta población.

La justificación principal de este proyecto, es que los servicios de salud que prestara será diferente a los servicios que se prestan en la ESE de este municipio y sectores aledaños, lo hará tal manera que la atención sea personalizada, donde se de toda la atención que requiere el usuario, que sea oportuna, humanizada, segura, pertinente, es decir que cumpla con todas las características del sistema obligatorio de la garantía de la calidad.

Tomando en cuenta que en Colombia el sistema de salud, no es bien visto y sus habitantes se sienten altamente insatisfechos, se hace necesario crear una institución que genere confianza y seguridad en la atención en salud, donde finalmente el cliente quede absolutamente satisfecho que es el objetivo principal del sistema de calidad.

Además este municipio es altamente productivo en varios sectores tales como la agricultura y la ganadería, esto hace que sus pobladores sean económicamente muy solventes, y se inclinen por la atención médica de carácter particular, por lo que se considera viable crear esta IPS.

Otro motivo por el que se justifica este proyecto es los socios que van a manejar esta Institución Prestadora de Servicios, presentan amplios conocimientos y experiencias, en el manejo de empresas de salud, procesos de habilitación, calidad y contratación por lo que se considera totalmente viable.

2.0 Objetivos

2.1 Objetivo general

Formular un plan de negocio para crear una IPS (Institución Prestadora de Servicios) de primer nivel llamada “Amigos de su salud” que garantice la prestación de los servicios de salud a la población del municipio de Puerres y población aledaña, con calidad y oportunidad, responsabilidad, calidez humana, cuidado profesional y accesibilidad.

2.2 Objetivos específicos

- Establecer las necesidades locativas de infraestructura y de organización necesarias para la creación de una Institución Prestadora de Servicios de primer nivel.
- Realizar un análisis profundo de la capacidad tecnológica, científica y humana necesaria para la creación de una IPS de primer nivel.
- Estimar el costo de montaje, inversión, financiación, gastos y flujos de caja. Análisis de retorno de inversión.
- Analizar el entorno demográfico en el cual se creará la IPS.
- Identificar las alternativas que la entidad puede prestar para la solución y atención de los pacientes.
- Determinar las estrategias de mercado y la organización comercial que mejor se adapte a las necesidades de los clientes

3.0 Marco Referencial

3.1 Marco teórico

3.1.1 Plan de negocios. Es importante tener en cuenta que para elaborar un plan de negocios lo primero que hay que saber es la idea de negocio.

“Un plan de negocios es una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo de una empresa o proyecto con un sistema de planeación tendiente alcanzar metas determinadas”
(www.gerencie.com).

Las ventajas se ven reflejadas en:

- El planeamiento correcto de la creación de la empresa, disminuyendo los niveles de incertidumbre y posicionamiento exitoso del negocio en el mercado.
- Identificar plenamente el segmento del mercado que demanda los servicios de la nueva empresas.
- La planificación, organización y ejecución de las actividades desarrolladas para la puesta en marcha de la empresa.
- Elaborar el presupuesto de los recursos económicos de inversión requeridos y la identificación de las fuentes de financiación.
- El control y evaluación de los resultados, para evitar consecuencias funestas que afecten la estabilidad de la empresa (Fondo emprendedor, SENA).

3.1.1.1 Idea de negocio. “El objetivo esencial de una nueva empresa es solucionar un problema existente en el mercado, es decir, satisfacer una necesidad de sus clientes potenciales. Por ello, el plan debe comenzar con la identificación de esta necesidad y con la propuesta de una solución” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2010, p. 8).

3.1.1.2 Elementos del plan de negocio.

- *Resumen ejecutivo.* Panorama general del plan.
- *Descripción del negocio.* Panorama detallado de la empresa y de los productos o servicios que se planean ofrecer. Define la misión y visión.
- *Análisis del mercado.* Describe el tamaño y crecimiento potencial del mercado.
- *Cuerpo directivo.* Antecedentes, capacidades y habilidades, logros, éxitos obtenidos de los directivos y ejecutivos. Considera la oferta y demanda.
- *Operaciones.* Estrategias para ingresar en el mercado.
- *Riesgos críticos.* Riesgos potenciales que el plan presenta y considerar soluciones.
- *Proyecciones financieras.* Negocio financieramente factible y lucrativo, se establecen los egresos, ingresos, utilidades a corto y largo plazo.
- *Apéndice.* Información para respaldar el plan de negocios: convenios de crédito con proveedores, cartas de intención de compra de clientes, estudios de mercado, patentes, actas constitutivas, uso de suelo, etc.

3.1.2 Servicio. “Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servidores incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados). Se define como un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien (es.wikipedia.org, 2016).

Según la ISO 9000 el servicio lo define como: “Resultado de llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, donde el servicio generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar:

- Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);
 - Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos);
 - La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento);
 - La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurante).
- (es.wikipedia.org, 2016).

3.1.2.1 Características de los servicios. Las características que poseen los servicios y que los distinguen de los productos son:

- *Intangibilidad.* Esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc. o incluso medir su calidad antes de la prestación. (es.wikipedia.org, 2016).

- *Heterogeneidad (o variabilidad).* Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa. (es.wikipedia.org, 2016).

- *Inseparabilidad.* en los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio. (es.wikipedia.org, 2016).

- *Perecibilidad.* Los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento, por ejemplo un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.

(es.wikipedia.org, 2016).

- *Ausencia de propiedad.* los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no su propiedad. Después de la prestación solo existen como experiencias vividas. (es.wikipedia.org, 2016).

3.1.2.2 Principios básicos del servicio.

- *Actitud de servicio.* Convicción íntima de que es un honor servir.
- *Satisfacción del usuario.* Intención de vender satisfacción más que productos.
- Dado el carácter transitorio, inmediatista y variable de los servicios, se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta: esto es, la filosofía de “todo problema tiene una solución”, si se sabe buscar. (es.wikipedia.org, 2016).
 - Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas: es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.
 - El buen servidor es quien se encuentra satisfecho dentro de la empresa, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes: no se puede esperar buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra la propia empresa.
 - Tratando de instituciones de autoridad, se plantea una continuidad que va desde el polo autoritario (el poder) hacia el polo democrático (el servicio): en el polo autoritario hay siempre el riesgo de la prepotencia y del mal servicio. Cuanto más nos alejemos del primer polo, mejor estaremos. (es.wikipedia.org, 2016).

3.1.2.3 Principios del servicio al cliente.

- Hacer de la calidad un hábito y un marco de referencia.
- Establecer las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo el personal y con los clientes y proveedores.

- Sistemas, no sonrisas. Decir “por favor”, "corazón" y “gracias” no le garantiza que el trabajo resulte bien a la primera. En cambio los sistemas sí le garantizan eso.

- Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades de los clientes.
- Dar libertad de acción a todos los empleados que tengan trato con los clientes, es decir, autoridad para atender sus quejas.

- Preguntar a los clientes lo que quieren y dárselo una y otra vez, para hacerlos volver.
- Los clientes siempre esperan el cumplimiento de su palabra. Prometer menos, dar más.
- Mostrar respeto por las personas y ser atentos con ellas.
- Reconocer en forma explícita todo esfuerzo de implantación de una cultura de calidad.

Remunerar a sus empleados como si fueran sus socios incentivos.

- Investigar quiénes son los mejores y cómo hacen las cosas, para apropiarse de sus sistemas, para después mejorarlos.

- Alentar a los clientes a que digan todo aquello que no les guste, así como manifiesten lo que sí les agrada.

- No dejar esperando al cliente por su servicio, porque todo lo demás pasará desapercibido por él, ya que estará molesto e indispuesto a cualquier sugerencia o aclaración, sin importar lo relevante que ésta sea.

- Dar un buen servicio al cliente para que los vuelva a utilizar.

(<http://culturaempresarialparatodos.blogspot.com.co/>, 2009)

3.1.3 Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS). Según el Ministerio de Protección Social (2005). Son los hospitales, clínicas, laboratorios, consultorios, etc. que prestan el servicio de salud. Pueden ser públicas o privadas. Para efectos de clasificación en niveles de complejidad y de atención se caracterizan según el tipo de servicios que habiliten y acreditan, es decir su capacidad instalada, tecnología y personal y según los procedimientos e intervenciones que están en capacidad de realizar. Según estudio del Ministerio de la Protección Social, de las IPS reportantes, el 84,3% corresponden al primer nivel de atención, el 13,4% al segundo nivel y el 2,3% al tercer nivel de atención según sus características: (<https://es.wikipedia.org>, 2016)

3.1.3.1 Niveles de complejidad.

- *Baja complejidad.* Son aquellas instituciones que habilitan y acreditan en su mayoría servicios considerados de baja complejidad y se dedican a realizar intervenciones y actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, consulta médica y odontológica, internación, atención de urgencias, partos de baja complejidad y servicios de ayuda diagnóstica básicos en lo que se denomina primer nivel de atención. (<https://es.wikipedia.org>, 2016)
- *Mediana complejidad.* Son instituciones que cuentan con atención de las especialidades básicas como lo son pediatría, cirugía general, medicina interna, ortopedia y ginecobstetricia con disponibilidad las 24 horas en internación y valoración de urgencias, además ofrecen servicios de

consulta externa por especialista y laboratorios de mayor complejidad, en lo que es el segundo nivel de atención. (<https://es.wikipedia.org>, 2016)

- *Alta complejidad.* Cuentan con servicios de alta complejidad que incluyen especialidades tales como neurocirugía, cirugía vascular, neumología, nefrología, dermatología, etc. con atención por especialista las 24 horas, consulta, servicio de urgencias, radiología intervencionista, medicina nuclear, unidades especiales como cuidados intensivos y unidad renal. Estas Instituciones con servicios de alta complejidad atienden el tercer nivel de atención, que incluye casos y eventos o tratamientos considerados como de alto costo en el POS.

(<https://es.wikipedia.org>, 2016)

3.1.3.2 Requisitos para crear una IPS en Colombia.

- Primero que todo, debe preinscribirse en la página web de la Secretaria Departamental de Salud.
- Obtener el formulario para prestadores de salud.
- Diligenciar el formulario de inscripción.
- Recuerde crear un usuario y contraseña al momento de registrarse en el website.
- Imprimir el Formulario de Inscripción original y copia. (Integraweb, 2016)
- Se debe Imprimir el formato de autoevaluación de los servicios que desea habilitar en su nueva IPS, según lo contenido en el Anexo Técnico 1 de la Resolución 2003 de 2014 y Anexo técnico No. 1 de la Resolución 2680 del 11 de agosto de 2007, en la misma página web.
- Los formulario de inscripción y autoevaluación se deben entregar en medio magnético.

- PAMEC: Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad. no aplica para instituciones cuyo objeto social es diferente a la prestación de servicios de Salud. Este documento debe imprimirse, y presentarse diligenciados y grabados en un CD. (Integraweb, 2016)

- Fotocopia del Acto de creación o constitución del Prestador de acuerdo con su naturaleza jurídica.

- Teniendo en cuenta los estados financieros de la vigencia fiscal del año inmediatamente anterior al registro, expedidos por el revisor fiscal con fotocopia de la tarjeta profesional del mismo y paz y salvo de la Junta central de Contadores, se deben anexar los certificado de suficiencia Patrimonial y Financiera. (Integraweb, 2016)

- Fotocopia del NIT del Prestador.

- Para Transporte Asistencial Básico y Medicalizado, se debe anexar el Certificado de Revisión Técnico mecánica (reciente no superior a un año) y la fotocopia de la tarjeta de propiedad. (Integraweb, 2016)

Notas:

- La inscripción según el Decreto 1011 del 03 de Abril de 2006 es por un periodo de cuatro años y rige a partir de la fecha de radicación del formulario de inscripción con los documentos soportes, el prestador queda habilitado para prestar servicios de salud.

- No olvide realizar el reporte de novedades cuando:

- ✓ Apertura de servicios, de nueva sede.

- ✓ Cambio de domicilio, Representante Legal, Director o Gerente, Nomenclatura, Horario de atención. (Integraweb, 2016)

- ✓ Cierre de Prestador, de servicios temporal o definitivo, de una sede.
- ✓ Cierre o apertura de camas, de salas, de una modalidad de atención, de ambulancias.
- ✓ Disolución o liquidación de la Entidad.
- ✓ Cambio de nombre de una sede que no implique cambio de Razón Social.
- ✓ Transformación de la Institución que no implique cambio de NIT o creación de una nueva.
- ✓ Cambio de sede principal, de complejidad de servicios.
- Al momento de la inscripción se hará entrega de los distintivos de habilitación.
- La visita de verificación de las condiciones de habilitación le será notificada un día antes

del desplazamiento de la comisión. (Integraweb, 2016)

- Contar con un software de historias clínicas. Por ley, debes manejar un software especializado para la IPS, el cual te permita llevar un registro de tus pacientes/clientes, generar RIPS y agendar citas, además de guardar toda la información médica tales como comentarios o fórmulas médicas. (Integraweb, 2016)

3.1.3.3 Forma de contratación entre la I.P.S y las E.P.S. Los sistemas de contratación más comunes son:

- *Capitación.* Pago anticipado de una suma fija que se hace por persona que tendrá derecho a ser atendida durante un período de tiempo, a partir de un grupo de servicios preestablecido. La unidad de pago está constituida por una tarifa pactada previamente, en función del número de personas que tendrían derecho a ser atendidas. Está basado en el concepto de enfermo potencial y no en el de enfermedad sentida. El prestador de servicios tiene a su cargo la atención de un

conjunto determinado de personas. Por cada persona inscrita recibe un giro periódico de la EPS, sin importar el número de veces que acuda al servicio médico cada una de las personas capitadas.

- *Pago por evento.* Modalidad de contratación mediante la cual un asegurador paga a una IPS, una tarifa diferenciada para la atención de actividades o procedimientos específicos de salud. El pago lo hace el asegurador al prestador de servicio por los servicios que le presta a sus afiliados, e incluye honorarios médicos, suministros, medicamentos y servicios quirúrgicos.

3.1.4 Salud. La OMS (Organización Mundial de la Salud) define a la salud como: "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades" (<http://www.who.int/suggestions/faq/es/>)

La idea de lo que se entiende por salud depende de la interacción de múltiples factores sociales, políticos, económicos, culturales y científicos. Como apunta Briceño-León (2000), "la salud es una síntesis; es la síntesis de una multiplicidad de procesos, de lo que acontece con la biología del cuerpo, con el ambiente que nos rodea, con las relaciones sociales, con la política y la economía internacional". (Alcantara Moreno, 2008)

Todos los procesos anteriores no están aislados ni son independientes, sino que se imbrican unos con otros, por lo que la salud depende en último término de la capacidad de controlar la interacción entre el medio físico, el espiritual, el biológico y el económico y social (Cumbre de Río de Janeiro, 1992).

Es por ello que la salud es un fenómeno social que sólo puede ser explicado teniendo en cuenta que se trata de una estructura de alto grado de complejidad como son los hechos humanos

donde entra en acción una elevada cantidad de variables con fuerte interacción entre ellas.
(Alcantara Moreno, 2008)

La idea de salud responde además a una condición histórica, pues en cada momento, determinada sociedad puede tener una visión particular de la misma. De hecho, cada época corresponde a cierta estructura irrepetible de poder, técnicas, ideas, valores, costumbres, creencias y normas. De manera que la noción de lo que se entiende por salud es un producto o construcción social, o como diría Emile Durkheim (citado en Ritzer, 2002), “un hecho social que puede ser tratado como cosa y es externo y coercitivo al individuo”. Obviamente, podría argumentarse que no cabe la menor duda con respecto a que la salud es una cosa, es decir, que se trata de un fenómeno cuantificable. (Alcantara Moreno, 2008)

El sistema se organizó de tal forma que la población afiliada al sistema a través de cotizaciones se agrupará en el régimen contributivo (RC), y la población afiliada gracias a los subsidios estatales se agrupara en el régimen subsidiado (RS). (Institución de investigación y debate sobre la gobernanza, 2016)

Los trabajadores que se afilian al RC mediante las cotizaciones propias y las de sus empleadores, tramitan la prestación del servicio con las Entidades Promotoras de Salud (EPS).

Por su parte, el RS funciona a través de la financiación parafiscal, estatal, y de solidaridad del RC. Se creó el Sistema de Identificación de Beneficiarios (SISBEN), como mecanismo de selección de la población que requiere del subsidio estatal. Se diseñó para efectos de la identificación una encuesta que evalúa aspectos de la calidad de vida para determinar la

necesidad del subsidio. Los usuarios del RS tramitan la prestación de servicios con las ARS, que inicialmente no estaban contempladas en la Ley, pero se crearon por decreto en 1995. Lo anterior convirtió a varias EPS en ARS (Jaramillo, 1997: 21). Ambas instituciones ofrecen a sus usuarios un ‘paquete de servicios’ llamado el Plan Obligatorio de Salud (POS). (Institución de investigación y debate sobre la gobernanza, 2016)

Para la atención en salud, la reforma creó las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS), que pueden ser de carácter público, privado, o mixto. Se permite a las EPS tener sus propias IPS siempre y cuando sus afiliados puedan tener diferentes opciones para acceder al servicio. Todas las EPS y ARS contratan los servicios de tratamiento contemplados en el POS con las IPS. (Institución de investigación y debate sobre la gobernanza, 2016)

Claramente, la reforma creó instituciones, en su mayoría privadas, para la tramitación de todos los aspectos en la prestación del servicio de salud. Esto hace que la salud en Colombia este siempre en manos de un intermediario que es usualmente privado. Sin embargo, ello no quiere decir que se despoje al Estado de su responsabilidad en la vigilancia y control de la calidad del servicio, puesto que la Constitución establece que es deber del Estado garantizar la prestación del servicio de salud. (Institución de investigación y debate sobre la gobernanza, 2016)

Lo anterior implica que el SGSSS impone al ciudadano una lógica política en la cual no siempre se le concibe como ciudadano, puesto que en la mayoría de las situaciones, se concibe como usuario o cliente de un servicio particular. Aun cuando el Estado se responsabiliza por la prestación del servicio de salud, hay siempre un intermediario que es generalmente privado a través del cual se tramita todo en los temas de salud. De esta forma, el individuo es ciudadano

para reclamar la garantía de sus derechos, pero es usuario al acceder efectivamente al servicio en particular. (Institución de investigación y debate sobre la gobernanza, 2016)

El mejoramiento de la calidad de los servicios básicos de salud, junto con la búsqueda de equidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social en la provisión de estos servicios, han sido uno de los principios rectores de la reforma del sector de la salud. (Ross, 2000)

Los estudios demuestran, en términos generales que la calidad puede definirse como el conjunto de características de un buen servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario y que en el ámbito de los sistemas y servicios de salud se suele aceptar que la calidad tiene dos grandes dimensiones: la primera relacionada con la calidad técnica, la cual busca que los prestadores garanticen la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios; y la segunda relacionada con la percepción que tienen los usuarios frente a los servicios de salud recibidos. Se considera que la calidad debe ser un asunto prioritario en la iniciativa sobre las funciones esenciales de la salud. (Ross, 2000)

3.2 Marco conceptual

IPS: Institución Prestadora de Servicios de Salud. 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. El Estado podrá establecer mecanismos para el fomento de estas organizaciones y abrir líneas de crédito para la organización de grupos de

práctica profesional y para las instituciones prestadoras de servicios de tipo comunitario y solidario” (Ley 100 de 1993. Artículo 156)

ESE: Empresa Social del estado.” 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.” (Ley 100 de 1993. Artículo 156)

Salud: El concepto de salud según la Organización Mundial de la Salud tiene una definición concreta: es el estado completo de bienestar físico y social que tiene una persona. (OMS, 2016)

Atención de salud: Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. (Decreto 1011 de 2006)

Calidad de la atención de salud: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (Decreto 1011 de 2006)

Prestadores de Servicios de Salud: Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes.

Usuarios: Persona que tiene derecho a usar una cosa ajena con cierta limitación.

Pacientes: Nombre que se le da a la persona que padece físicamente y que, por lo tanto, se encuentra bajo atención médica

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Consulta externa: atención médica o general o especializada que se da en las IPS, ESE y en hospitales, por medio de una red contratada a nivel nacional o en cada una de las sedes

Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Seguridad: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Pertinencia: Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Continuidad: Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

Plan de negocios: Se trata de un documento donde se describe un negocio, se analiza la situación del mercado y se establecen las acciones que se realizarán en el futuro, junto a las correspondientes estrategias que serán implementadas, tanto para la promoción como para la fabricación, si se tratara de un producto.

3.3 Marco legal

3.3.1 Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Reúne de manera coordinada un conjunto de entidades, normas y procedimientos a los cuales podrán tener acceso las personas y la comunidad con el fin principal de garantizar una calidad de vida que esté acorde con la dignidad humana, haciendo parte del Sistema de Protección Social junto con políticas, normas y procedimientos de protección laboral y asistencia social.

Reúne de manera coordinada un conjunto de entidades, normas y procedimientos a los cuales podrán tener acceso las personas y la comunidad con el fin principal de garantizar una calidad de vida que esté acorde con la dignidad humana, haciendo parte del Sistema de Protección Social junto con políticas, normas y procedimientos de protección laboral y asistencia social.

La Ley 100 transformó a todos los hospitales públicos en Empresas Sociales del Estado (ESE), lo cual las ha obligado a impulsar su autogestión y que ellas logren ser auto sostenible financieramente mediante la venta de servicios a ARS y EPS en competencia con las IPS.

Artículo. 185.-Instituciones prestadoras de servicios de salud. Son funciones de las instituciones prestadoras de servicios de salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente ley.

Las instituciones prestadoras de servicios deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia, y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Además propenderán por 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. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre instituciones prestadoras de servicios de salud, entre asociaciones o sociedades científicas, y de profesionales o auxiliares del sector salud, o al interior de cualquiera de los anteriores, que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro del mercado de servicios de salud, o impedir, restringir o interrumpir la prestación de los servicios de salud.

Para que una entidad pueda constituirse como institución prestadora de servicios de salud deberá cumplir con los requisitos contemplados en las normas expedidas por el Ministerio de Salud.

Parágrafo.-Toda Institución Prestadora de Servicios de Salud contará con un sistema contable que permita registrar los costos de los servicios ofrecidos. Es condición para la aplicación del régimen único de tarifas de que trata el artículo 241 de la presente ley, adoptar dicho sistema contable. Esta disposición deberá acatarse a más tardar al finalizar el primer año de vigencia de la presente ley. A partir de esta fecha será de obligatorio cumplimiento para contratar servicios con las entidades promotoras de salud o con las entidades territoriales, según el caso, acreditar la existencia de dicho sistema.

3.3.2 Decreto N° 1011 de 13 de abril de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Las disposiciones del presente decreto se aplicarán a los Prestadores de Servicios de Salud, las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas, las Empresas de Medicina Prepagada y a las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud.

Así mismo, a los prestadores de servicios de salud que operen exclusivamente en cualquiera de los regímenes de excepción contemplados en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993 y la Ley 647 de 2001, se les aplicarán de manera obligatoria las disposiciones del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SOGCS- de que trata este decreto, excepto a las Instituciones del Sistema de Salud pertenecientes a las Fuerzas Militares y a la Policía Nacional, las cuales podrán acogerse de manera voluntaria al SOGCS y de manera obligatoria, cuando quieran ofrecer la prestación de servicios de salud a Empresas Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB-, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS-, o con Entidades Territoriales.

3.3.3 Resolución 2003 del 2014. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y habilitación de servicios de salud.

Artículo 4. Inscripción y habilitación. Todo prestador de servicios de salud debe estar inscrito en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) y tener al menos un

servicio habilitado. La inscripción y habilitación debe realizarse en los términos establecidos en el Manual de Inscripción de Prestadores de Servicios de Salud y Habilitación de Servicios de Salud adoptado con la presente resolución. (Resolución 2003 del 28 de mayo del 2014. Artículo 4)

4.0 Diseño Metodológico

4.1 Módulo de mercado

4.1.1 Investigación de mercados.

4.1.1.1 Análisis de sector. El municipio de Puerres cuenta con aproximadamente 8750 habitantes que tienen un promedio de 4 integrantes en cada hogar, por lo tanto se cuenta aproximadamente con 2200 hogares, que incluye población infantil, adolescente, adulta y adulta mayor.

La muestra tomada para realizar el diagnóstico de la necesidad de tener una IPS que favorezca el mejorar la calidad de salud y vida de los habitantes del municipio de Puerres. Para ello se tuvo en cuenta los hogares

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = Muestra

N= Número de hogares

Z= nivel de confianza (95%) 1,95

p= 0,5

q= 0,5

e = Margen de error 95%=0.05

$$n = \frac{2200 \cdot (1.95)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(2199) 0,0025 + 3,8025 (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = \frac{8365,5 \times 0,25}{5,4975 + 0,950625}$$

$$n = \frac{2091,375}{6.448125}$$

n= 324 hogares

Se aplicó una encuesta (Anexo 1) a los 324 hogares que arrojo el muestreo con el fin de verificar la factibilidad o no, de crear una nueva IPS en el municipio de Puerres.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. ¿Están satisfechos con la atención en salud brindada en la ESE (empresa social del Estado) del municipio?

Tabla 1. Satisfacción de la E.S. E.

¿Están satisfechos con la atención en salud brindada en la ESE (Empresa Social del Estado) del municipio?		
RESPUESTA	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	29	8.9 %
NO	295	91.1 %
TOTAL	324	100%

Fuente: Esta investigación 2016



Gráfico 1. Satisfacción de la E.S. E.

Fuente: Esta investigación 2016

Según la tabla 1 y el gráfico 1 indica que los usuarios se sienten insatisfechos con los servicios de salud prestados por la Empresa Social del Estado del municipio pues el

porcentaje de insatisfacción es del 91.1 % y solo un 8.9 % se encuentra satisfecho, por esta razón se pretende crear una IPS que brinde un buen servicio a la comunidad.

2. ¿Les gustaría que en este municipio se cree una nueva IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud)?

Tabla 2. Favorabilidad por la creación de una nueva I.P.S.

¿Les gustaría que en este municipio se cree una nueva IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud)?		
RESPUESTA	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	310	96 %
NO	14	4 %
TOTAL	324	100%

Fuente: Esta investigación 2016

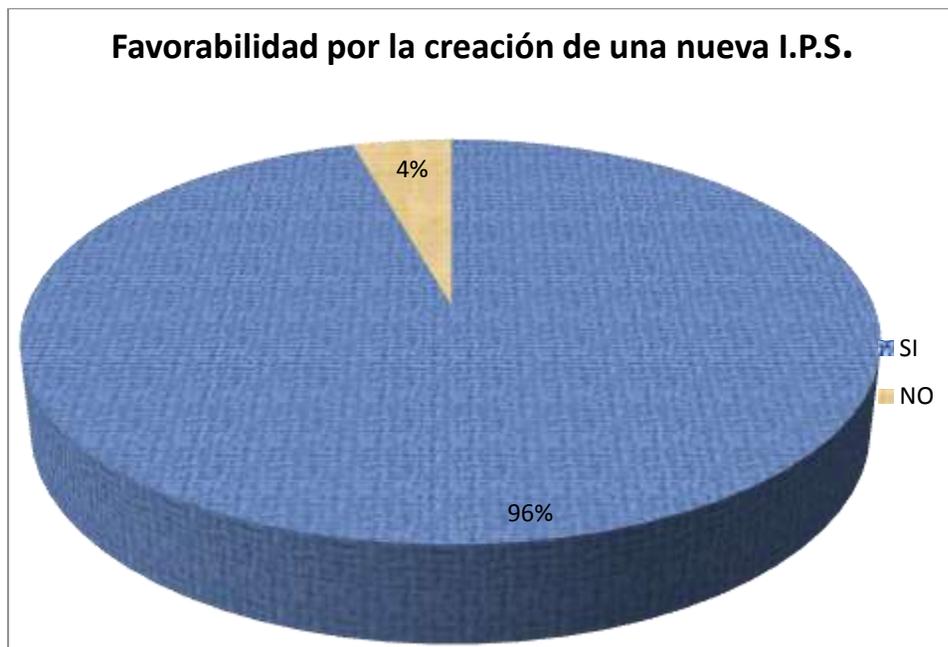


Gráfico 2. Favorabilidad por la creación de una nueva I.P.S.

Fuente: Esta investigación 2016

La tabla 2 y el gráfico 2 muestran una favorabilidad del 96% de crear una nueva I.P.S. lo que es una ventaja para nuestro proyecto, pues solo un 4% no está de acuerdo.

3. ¿Les gustaría que además de atender con el carnet de salud, atiendan consultas particulares?

Tabla 3. Atención de consultas particulares

¿Les gustaría que además de atender con el carnet de salud, atiendan consultas particulares?		
RESPUESTA	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	320	99 %
NO	4	1 %
TOTAL	324	100%

Fuente: Esta investigación 2016

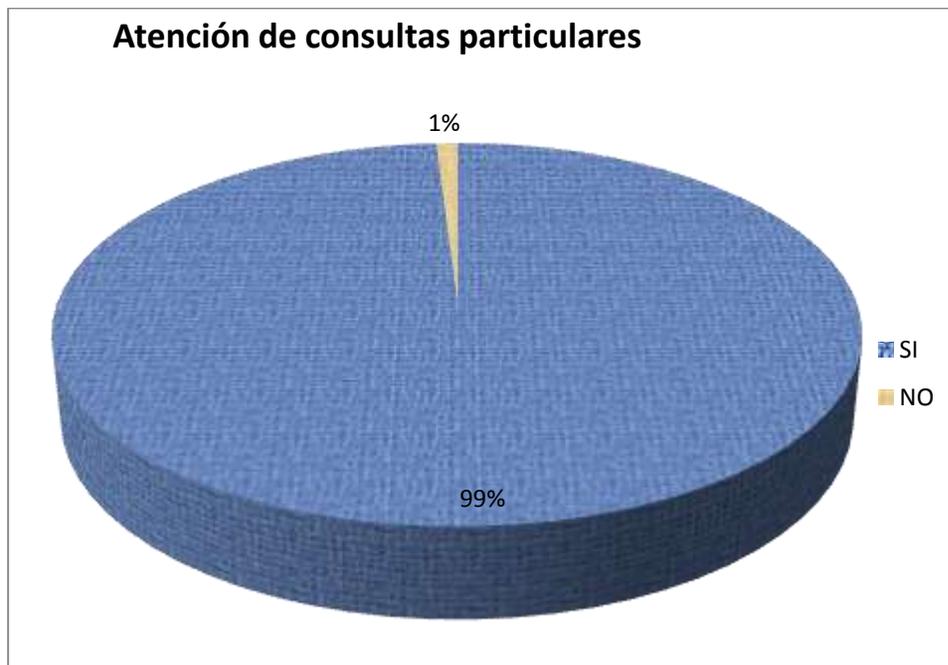


Gráfico 3. Atención de consultas particulares

Fuente: Esta investigación 2016

Según la tabla 3 y el gráfico 3 el 99% está de acuerdo que se atienda consultas particulares, ya que muchas veces los usuarios deben desplazarse a otras ciudades para acceder a la atención médica.

4. ¿Cuál valor considera usted para el pago de consulta particular?

Tabla 4. Valor de consulta particular

¿Cuál valor considera usted para el pago de consulta particular?		
RESPUESTA	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
\$ 10.000	60	18,5%
\$ 15.000	50	15,4 %
\$ 20.000	200	62 %
Más de \$ 20.000	14	4,1%
TOTAL	324	100%

Fuente: Esta investigación 2016

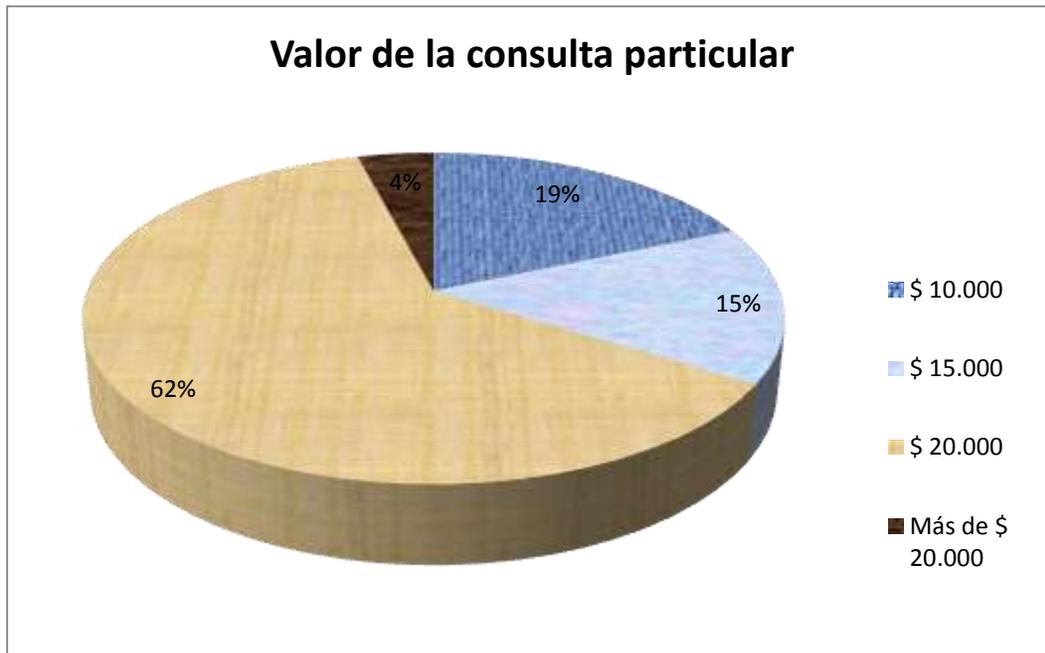


Gráfico 4. Valor de la consulta particular

Fuente: Esta investigación 2016

Según la tabla 4 y el gráfico 4 la mayoría de personas encuestadas están de acuerdo que la tarifa de cobro por consultas particulares sea de \$ 20.000, que será la tarifa de cobro por este servicio.

5. ¿Cuál es la característica más importante para una buena atención médica?

Tabla 5. Características de la atención médica

¿Cuál es la característica más importante para una buena atención médica?		
RESPUESTA	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Puntualidad	50	15,4%
Amabilidad	100	31 %
Respeto	70	21,6 %
Pertinencia	104	32%
TOTAL	324	100%

Fuente: Esta investigación 2016



Gráfico 5. Características de la atención médica

Fuente: Esta investigación 2016

Según el gráfico 5 y la tabla 5 la mayoría de personas necesitan que haya pertinencia es decir que al usuario le resuelvan el problema por el cual acude.

De acuerdo a esta encuesta realizada, se puede observar que el grado de insatisfacción en la atención en salud en la ESE municipal es muy alta y la mayoría de hogares están de acuerdo con la creación de una nueva IPS, donde se atiendan consultas particulares, e incluso

la encuesta nos acerca a un promedio de cobro en cuanto al valor de las consultas de este tipo, ya que las consultas con EPS, tiene otra modalidad de cobro.

Por lo que observamos según los resultados obtenidos que es viable y el municipio necesita una nueva IPS.

4.1.1.2 Análisis del mercado. El mercado objetivo de la IPS “Amigos de su Salud”, se valora en la población del municipio de Puerres la cual se encuentra afiliada a salud ya sea por régimen contributivo o régimen subsidiado y quienes frecuentemente tienen la necesidad de acudir por mejorar su salud,

Dentro de la investigación se identificó que las enfermedades que más aquejan a la población de Puerres, son:

Tabla 6. Causas de morbilidad en consulta externa

CÓDIGO	NOMBRE DE LA PATOLOGÍA MASCULINO FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
I10X	Hipertensión esencial (primaria)	596	1322	1918
N390	Infección de vías urinarias.	159	667	826
A09X	Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	386	428	814
B829	Parasitosis intestinal. Sin otra especificación	378	400	778
J00X	Rinofaringitis aguda (resfriado común)	243	323	566
J030	Amigdalitis estreptocócica	218	250	468
K297	Gastritis. No especificada	138	326	464
M545	Lumbago no especificado	173	250 4	423
K295	Gastritis crónica. No especificada	107	225	332
N760	Vaginitis aguda	0	328	328

Fuente: Diez primeras causas de morbilidad en consulta externa. Plan de desarrollo Puerres trabajemos unidos 2010-2015

En base a la encuesta realizada se proporciona la información que la E.S.E. actual no brinda el servicio acorde a lo que los usuarios necesitan, de acuerdo a la encuesta se identifica que al no encontrar la atención que es un derecho en su salud prefieren recurrir a los servicios de instituciones particulares pero esto lo deben realizar en la ciudad más cercana que es Ipiales que

se encuentra a dos horas de Puerres o a la capital de Nariño Pasto la cual se encuentra a cuatro horas, haciendo que su salud se desmejore y aún más su presupuesto se vea afectado significativamente.

Potencialmente se determina que hay un número de 8750 afiliados a diferentes E.P.S. como MALLAMAS, EMSSANAR, CONFAMILIAR, CAFESALUD y otras, de las cuales según la Empresa Social del Estado de Puerres debe contratar como mínimo con el 60% de la población y el 40% sería responsabilidad de la I.P.S. porque le ofrece cercanía disminuyendo tiempo y costos, aproximadamente se contaría en el inicio con 3500 afiliados.

Tabla 7. Población afiliada

POBLACIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
Población para contratar en la E.S.E. municipal	5250	60%
Población para contratar en la I.P.S. Amigos de su Salud (población segmentada)	3500	40%

Fuente: Esta investigación 2016

El servicio desde el primer momento será agradable ofreciendo diferentes medios de solicitar las citas, logrando obtener una atención personalizada con los pacientes o usuarios, también se contará con personal especializado para hacer visitas a nuestros afiliados ya que nuestro compromiso con ellos es velar por su salud y así mejorar su calidad de vida.

La consulta con médico general y odontológico se hará de forma eficiente, logrando obtener la mayor información para dar un tratamiento efectivo a las diferentes dolencias de los afiliados, se fortalecerá con jornadas extramural en las veredas más alejadas logrando obtener la confianza en la institución como amiga de su salud tal y como dice el nombre.

4.1.1.3 Análisis de la competencia. Nuestra competencia directa es la Empresa Social del Estado del municipio de Puerres, que es una institución pública, que ofrece los servicios a sus afiliados, aunque su atención al cliente en todas las dependencias es precario, ya que existe demora en la asignación de citas, en atender a los pacientes, lo cual la comunidad en su gran mayoría se siente inconforme, la población rural se siente afectada ya que tienen que madrugar o tener mayor cantidad de tiempo para que puedan acceder a los servicios de salud.

Una falencia muy importante y que afecta la estabilidad de la atención de la ESE, es que el personal que realiza la atención dentro de la institución es rotada frecuentemente por motivos de que son cuotas políticas de las Administraciones municipales, lo que conlleva por un lado a no seleccionar el personal idóneo para los diferentes cargos y en segundo lugar afecta su atención ya que en su mente tienen que en muy poco tiempo van a salir de sus cargos, afectando su atención a los pacientes y en tercer lugar a pesar de las historias clínicas que existen de cada afiliado el nuevo personal debe obtener la confianza de los pacientes que es un poco difícil ya que las personas que viven no solo en el centro semiurbano como el rural no son personas que expresan con facilidad sus dolencias y que sienten temor o desconfianza de quienes no conocen.

4.2 Estrategias del mercado

4.2.1 Concepto del servicio. Como IPS de primer nivel tendrá los siguientes servicios:

- Consulta médica general
- Consulta odontológica general

- Servicio de farmacia
- Servicio de enfermería
- Servicio de laboratorio contratado con una red externa

El personal de la IPS contara con un perfil habilitado no solo para establecer su profesionalismo dentro de sus funciones en cada uno de los cargos, sino que además proporcionara en la interacción con los usuarios elementos muy importantes como la cordialidad, la eficacia, respeto y eficiencia, siendo conscientes que el usuario es la razón de nuestra Institución.

La IPS ofrecerá un servicio innovador, con horarios accesibles a todos los afiliados, con profesionales íntegros y confiables, atención oportuna y personalizada, medicamentos con el más riguroso seguimiento de la normatividad, espacios con ambientes agradables, donde el usuario desde su ingreso sienta que es muy importante para la IPS.

Una de las amenazas a la creación de la Institución Prestadora de Salud es la politiquería que ve a la salud como un negocio y no como un derecho y que al verse afectada en sus intereses de corrupción colocará obstáculos para la creación de la IPS o para su normal funcionamiento.

La debilidad es que como institución privada solo pues acceder a tener el 40% de la población afiliada y a pesar del servicio brindado y que los mismos usuarios quieran hacer parte de los afiliados no se puede acceder ya que la norma no permite que se sobrepase de los 3500 afiliados

según la población actual del municipio de Puerres. Los gastos de operación serán altos y requieren mayor inversión.

4.2.2 Estrategias de distribución. La IPS “Amigos de salud” tendrá elementos que lo identifiquen y que sea reconocido por la comunidad como el logotipo y el slogan que los identificaran en sus espacios y los diferentes medios de publicidad.

Además el mejor medio de promocionar los servicios que se presta y la calidad de los mismos es ofrecer a los usuarios o afiliados actuales lo mejor que ellos desean para aliviar sus dolores, siempre actuando en la legalidad, ellos serán la mayor presentación y la fuente de difusión de lo que ofrece la IPS.

Para promocionar los servicios de la IPS se cuenta con diversas estrategias:

- Cuñas radiales en la Emisora Puerres Stereo y emisoras de los pueblos cercanos
- Distribución de volantes
- Perifoneo en la zona urbana
- Avisos publicitarios

4.2.3 Estrategias de precio. El acceso de los usuarios a los servicios que ofrece la IPS se da por dos procesos.

En primer lugar nuestra mayor cantidad de acceso se da por la afiliación que se dé a través de las EPS y la contratación se la realizara por acuerdo a la Unidad de Pago por Capacitación (UPC), el porcentaje de este valor los asigna el Ministerio de Salud quien gira a las EPS y estas girará a la IPS por lo general es del día 10 al 15 de cada mes.

Otro ingreso de los usuarios y que también tiene mucha importancia es la consulta para particulares personas diferentes a los afiliados de la IPS, que pueden tener acceso a la consulta ya sea médica y/u odontológica por un valor de \$20.000 y será cancelado en efectivo en facturación.

4.2.4 Estrategias de promoción. Los pacientes que se encuentren afiliados a la IPS a través de la EPS recibirán la atención gratuita, ya que es la EPS la que realiza el contrato con la IPS y realiza el pago por medio de capitado.

No se puede hablar de descuentos o promociones o de clientes especiales ya que todos tienen el mismo derecho, lo que se puede decir es que hay prioridades como atender a los niños, mujeres embarazadas, ancianos enfermos, que necesitan de una atención inmediata lo que conlleva a que en estas situaciones el personal debe estar capacitado.

En el municipio de Puerres y pueblos aledaños, se contara con un presupuesto de promoción de 1.130.000 de pesos, para realizar el lanzamiento y publicidad de apertura de los servicios que ofrece la IPS Esto incluirá cuñas radiales, volantes, avisos entre otros.

4.2.5 Estrategias de comunicación. Una de las fortalezas que se tienen dentro del municipio de Puerres es la emisora la cual no solo tiene cubrimiento dentro del municipio (zona rural y urbana), además cuenta con cubrimiento hacia los pueblos aledaños, es por ello que este medio se utilizaría para brindar la información no solo de los servicios que presta la IPS, como campañas que mejorar tanto la salud de nuestros afiliados sino también de quienes no hacen parte de nuestra IPS, ya que la promoción y prevención llegara a todos en general.

También se incentivará el desarrollo de un programa radial para proporcionar información para evitar enfermedades en todas las edades, lo que implique que la comunidad se encuentre bien informada desde los horarios de atención, los servicios que presta y el personal que se encuentra a cargo de todo lo que se maneja dentro de la IPS, se tendrá en cuenta un presupuesto de 200.000 pesos.

En los pueblos aledaños se encuentran también emisoras radiales, las cuales serán nuestra fuente de comunicación para la comunidad.

Otra iniciativa para comenzar en la comunicación de lo que ofrece la IPS es el perifoneo que se llega de forma directa a la comunidad y así en muchos casos se da respuesta a inquietudes que presenta la comunidad, y se llegará al caso urbano como las zona rural y los pueblos aledaños.

4.2.6 Estrategias de servicio. Como primera medida el personal en su totalidad se capacitara en atención al cliente para que se ofrezca herramientas para que se determine al paciente o usuario de los servicios de la IPS como lo más importante para la IPS, que se sienta tratado con el respeto y amabilidad que ellos se merecen y reciba una atención oportuna.

Las citas serán establecidas tanto de forma personal como telefónica, se brindará un espacio a quienes son de las veredas lejanas para que su atención pueda ser lo más inmediata posible sin descuidar a quienes llegan a solicitar los servicios de salud de sitios más cercanos ya que todos tienen la misma importancia.

Dentro de la sala de espera siempre se realizaran capacitaciones para la promoción y prevención se incrementara el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para hacer más dinámicas y sean atendidas por la mayoría de los asistentes.

Luego de cada consulta se hace una evaluación para identificar como se está prestando el servicio por parte del personal, preguntas claras y concisas que no le quiten más de dos minutos en su respuesta.

Además por parte del personal médico se realizará un seguimiento a las historias clínicas de los pacientes en donde a través de los teléfonos o dirección de contacto se estará informando de los controles o estudios que debe realizar para que los tratamientos sean efectivos, darle la importancia que se merece a los pacientes o usuarios hace que la confianza en la IPS se fortalezca.

4.3 Módulo de operación

4.3.1 Operación.

4.3.1.1 Ficha técnica del producto o servicio. La IPS Amigos de su salud, con capacidad de 5000 afiliados, su espacio de atención se ubicara en el casco urbano del municipio de Puerres-Nariño, con un personal profesional y ético que brindara un servicio de atención de calidad, con espacios amplios y saludables para quienes trabajen en el como para quienes acudan a los servicios que ofrece la IPS:

- Medicina general
- Odontología
- Farmacia
- Contratación de Laboratorio Externo
- Atención al cliente

La atención será de la mejor calidad se brindara a todos los afiliados que se contraten por medio de la EPS, y personas particulares que deseen acceder al servicio, de manera prioritaria a las mujeres embarazadas, menores de edad, personas de la tercera edad de la comunidad, el personal siempre tendrá una sonrisa para ofrecer lo que necesite cada uno de los que hacen uso de los servicios de la IPS. Desde la persona que permite el ingreso le ofrecerá los mejor de sí para que el paciente, se olvide de sus dolencias y así pueda mejorar mucho más rápido.

El horario de atención es accesible para el paciente ya que se atenderá en las horas de la mañana de 8:00 a 12:00 y en la tarde de 2.00 a 5.00, la diferencias con otros centros de salud es que estos horarios serán destinados para atender a los pacientes, es por ello que el personal debe llegar mínimo con diez minutos antes para que pueda preparar su sitio de trabajo y así en punto empieza atender a los pacientes, el tiempo de cada paciente es de 20 minutos dependiendo de su sintomatología, el médico o el odontólogo le ofrecerán las mejores indicaciones y tratamientos, en caso de no sea cubierto por su EPS le brindaran asesoría para que pueda tener el tratamiento necesario dándole un directorio de instituciones o profesionales que le pueden ayudar, o indicando una remisión pertinente; en la IPS lo que se quiere no solo es adquirir beneficios económicos sino que las personas puedan tener opciones para que su salud sea mejor.

Dentro de las instalaciones se contara con imágenes que le permitan a paciente tener claro que puede hacer para mejorar su salud, estas imágenes se cambiaran periódicamente, esto pretende que mientras espera conozca lo que hace la IPS y lo que le puede ofrecer, por otro lado la sala de espera será un espacio en donde pueda ser agradable y no que sea un suplicio de espera.

Para que el ingreso de las citas sea más fácil se contara con un software que siempre procure que respete el derecho de llegada o turno, hay que especificar que cuando es una cita prioritaria se debe brindar una excepción, en este espacio no se tendrá preferencias por amistad o por familia, ya que todos deben tienen los mismos derechos y por ello se debe respetar a quienes han llegado temprano, en este aspecto por ello como van a ver dos consultorios médicos siempre tratar que se pueda atender de la mejor manera .

4.3.1.2 Estado de desarrollo. En el momento se cuenta con los planos que se han diseñado para colocar la IPS en funcionamiento, además se hace preferencial la entrada para discapacitados, los espacios se encuentran señalados para que las personas que ingresan puedan tener claro donde tienen que ir y por donde tienen que desplazarse, además en cada una de las entradas se encontrara letreros en los que se establece el nombre de quien los va a atender y así por un lado se adquiere confianza y por otro lado le indica la profesión que tiene a quien le van a compartir parte de su vida e indirectamente serán ellos nuestros difusores de lo bien que se trata en la IPS a los pacientes y como es la eficiencia y que han ido mejorando su salud a través de los tratamientos que han ofrecido el personal que lo ha atendido.

4.3.1.3 Descripción del proceso. Dentro de los procesos que se dan en la IPS, están los siguientes:

- *Asignación de citas:* Este proceso se da para que se determine la consulta, profesional que lo atiende y horario en el cual será atendido.

La asignación de citas de forma personal estará determinada en toda la jornada de trabajo en el área de atención al usuario.

La asignación de citas de forma telefónica se establecerán en toda la jornada y teniendo en cuenta el cupo que se encuentre disponible de la atención que necesite el usuario.

Las personas cuando tienen sus citas deben llegar diez minutos antes para que hagan el proceso de facturación y puedan estar a tiempo para que el personal de salud los atienda. Este

proceso es un beneficio porque las personas no tienen que estar esperando que la Institución abra sus puertas y estén aguantando frío o calor que les puede estar afectando sus salud, por otro lado tendrá tiempo para otras cosas ya que sabe perfectamente a qué horas tiene que ir y sabe que su proceso dentro de la IPS estará determinado máximo por media hora y no perder una mañana entera o una tarde lo que pasa en otras instituciones de salud.

Cuando la persona tiene su cita asignada llega a la oficina de caja y factura su consulta, llevando su documento de identidad, cuando ya se tiene la cita asignada ya las historias clínicas se encuentran en donde el paciente tiene la consulta y así la atención es más rápida, pero si no se hace este proceso, lo que pasa es que en ese momento se deben ubicar las historias clínicas si no se tiene un archivo de las mismas ordenado se demorara en conseguirlas, demorando la atención.

Luego de facturar se pasa a la consulta de acuerdo al servicio solicitado donde el profesional le brinda la calidad de atención que se merece, si le asigna medicamentos debe pasar por farmacia, en donde le brindan la asesoría necesaria para la toma de los mismos, las recomendaciones que debe tener para que aquellos surtan efecto, se indica que el horario de toma debe ser respetado y que se debe evitar las tomas dobles por olvido o cualquier otra cosa que no se le haya anotado en la fórmula, se indica que tenga en cuenta todas las recomendaciones y que si el médico le indicó otros controles que saque con anticipación la cita para que siga el tratamiento.

En caso de que el médico le haya determinado algunos exámenes se debe dirigir a la oficina de atención al cliente para que lo ayuden a solicitar la cita y así pueda desplazarse al laboratorio donde se tiene la contratación y así sea rápido la obtención de resultados, también aquí como ya

saben el periodo que tiene los resultados de los exámenes médicos se le recomienda para cuando sacar la nueva cita para que el profesional que lo atendió pueda determinar los medicamentos o tratamiento que debe asignar.

Al finalizar todo el proceso se devolverá la cedula en caja y se recomienda llenar el formato de buzón de sugerencia dando a conocer como fue la atención prestada y en que hay que mejorar.

5.0 Estudio Técnico

5.1 Necesidades y requerimientos

5.1.1 Capacidad instalada. La capacidad instalada que se describe a continuación, está basada en una planta física, adecuada para una IPS pequeña, de primer nivel como lo indica el plan de negocios.

Tabla 8. Capacidad instalada

INSTALACIONES	CANTIDAD
Oficina de atención al usuario	1
Oficina de facturación	1
Oficina de archivo	1
Farmacia	1
Consultorio medico	2
Consultorio de Odontología	1
Consultorio de enfermería	1
Oficina administrativa	1
Secretaria	1
Sala de espera	1
Área de servicios generales	1
Almacén	1

Fuente: Esta investigación 2016

5.1.2 Localización. La IPS prestara sus servicios en el centro poblado del municipio de Puerres en el departamento de Nariño a dos cuadras del único parque con vías de acceso muy buenas y fácil de llegar, cuenta con los servicios públicos necesarios la edificación cumple con las normas y las regulaciones específicas exigidas por el instituto departamental de Nariño y estamos ubicados en la vía que conduce a la ESE de este municipio que es nuestra principal competencia esto como factor de estrategia de competencia, se debe tener en cuenta que será fácil su ubicación por que el municipio es pequeño.

5.1.3 Activos fijos requeridos: maquinaria, equipo, muebles y enseres

Tabla 9. Muebles y enseres atención al usuario

EQUIPO	CANTIDAD
ESCRITORIO	1
SILLA DE OFICINA	1
COMPUTADOR	1
ARCHIVADOR METALICO	1
AZ	5
SILLAS RIMAX	2
BASURERO MEDIANO GRIS	1
BASURERO MEDIANO VERDE	1
PERFORADORA	1
COSEDORA	1
LAPICEROS NEGROS	5
IMPRESORA	1

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 10. Muebles y enseres facturación

EQUIPO	CANTIDAD
ESCRITORIO	1
SILLA DE OFICINA	1
COMPUTADOR	1
ARCHIVADOR METALICO	1
IMPRESORA	1
SILLAS RIMAX	2
BASURERO MEDIANO GRIS	1
BASURERO MEDIANO VERDE	1
PERFORADORA	1
COSEDORA	1
LAPICEROS NEGROS	5

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 11. Muebles y enseres archivo

EQUIPO	CANTIDAD
ESCRITORIO	1
SILLA DE OFICINA	1
ESTANTES METALICOS	7
SILLAS RIMAX	2
GRADILLA DE DOS PISOS	1
CARPETAS DE CARTON	1000
BASURERO MEDIANO GRIS	1
BASURERO MEDIANO VERDE	1
PERFORADORA	1
COSEDORA	1
LAPICEROS NEGROS	5
COMPUTADOR	1

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 12. Muebles y enseres farmacia

EQUIPO	CANTIDAD
JUEGO DE ESCRITORIO	1
ESTIBAS PLÁSTICAS	3
SILLAS DE OFICINA	1
SILLAS RIMAX	4
ESCALERA DE 3 PELDAÑOS	2
TERMO HIGRÓMETRO	1
EXTINTOR	1
ESTANTES METÁLICOS	6
GABETEROMETALICO	1
CAMILLA INYECTOLOGÍA	1
NEVERA PEQUEÑA	1
COMPUTADOR	1
IMPRESORA	1
BASURERO MEDIANO VERDE	1
BASUREO MEDIANO ROJO	1
BASURERO MEDIANO GRIS	1
SELLO	1
LAPICEROS	5
PERFORADORA	1
COSEDORA	1
CALCULADORA	1
MESA DE PLÁSTICO RIMAX	1
ARCHIVADOR METÁLICO	1
DISPENSADOR DE JABÓN	1
TOALLA DE MANOS DISPENSADOR	1

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 13. Muebles y enseres consultorio médico 1 y 2.

EQUIPO	CANTIDAD
ESCRITORIO	2
SILLA ERGONÓMICA	2
SILLAS RIMAX	4
PESA DIGITAL ADULTO	2
PESA DIGITAL BEBE	2
RELOJ DE PARED	2
CAMILLAS	2
GRADILLAS DE DOS PELDAÑOS	2
MESA DE PLÁSTICO RIMAX MEDIANA	2
TENSIÓMETRO	2
FONENDOSCOPIO	2
TALLIMETRO DE ADULTO	2
TALLIMETRO DE NIÑO	2
TABLA DE SNELL ADULTO	2
TABLA DE SNELL NIÑO	2
EQUIPO DE DIAGNOSTICO	2
BIOMBO	2
SABANAS BLANCA PARA LA CAMILLA	2
MARTILLO DE REFLEJOS	2
COMPUTADOR	2
GUÍA DE AIEPI	2
BASUREROS MEDIANOS GRISES	2
BASUREROS MEDIANOS VERDES	2
TERMÓMETRO DIGITAL	2
DISPENSADOR DE JABÓN	2
TOALLA DE MANOS DISPENSADOR	2
BASUREROS MEDIANOS ROJOS	2

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 14. Muebles y enseres consultorio odontológico

EQUIPO	CANTIDAD
UNIDAD ODONTOLÓGICA COMPLETA	1
LÁMPARA DE FOTO CURADO	1
CABITRON	1
MUEBLE PARA INSTRUMENTAL MEDIANO	1
MESA DE MAYO	1
AUTOCLAVE	1
UN JUEGO DE INSTRUMENTAL BÁSICO	1
UN JUEGO DE EXODONCIA	1
ESTANTE METÁLICO COLOR BLANCO	1
NEGATOSCOPIO	1
COMPRESOR DE AIRE	1
JUEGO DE INSTRUMENTAL BÁSICO DE EXODONCIA	1
ESCRITORIO	1
SILLA ERGONÓMICA	2
SILLAS RIMAX	1
COMPUTADOR	1
BASUREROS MEDIANO VERDE	1
BASUREROS MEDIANO ROJO	1
BASUREROS MEDIANOS ROJO	1
DISPENSADOR DE JABÓN	1
TOALLA DE MANOS DISPENSADOR	1

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 15. Muebles y enseres enfermería

EQUIPO	CANTIDAD
ESCRITORIO	1
SILLA DE OFICINA	1
STAN METALICO	2
ARCHIVADOR METALICO	1
AZ	4
SILLAS RIMAX	2
BASURERO MEDIANO GRIS	1
BASURERO MEDIANO VERDE	1
PERFORADORA	1
COSEDORA	1
LAPICEROS NEGROS	5
CARPETAS DE CARTON	20
BASURERO ROJO	1

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 16. Muebles y enseres oficina administrativa

EQUIPO	CANTIDAD
ESCRITORIO	2
SILLA DE OFICINA	2
COMPUTADOR	2
ARCHIVADOR METALICO	1
AZ	10
SILLAS RIMAX	6
BASURERO MEDIANO GRIS	1
BASURERO MEDIANO VERDE	1
PERFORADORA	1
COSEDORA	1
LAPICEROS NEGROS	5

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 17. Muebles y enseres secretaria

EQUIPO	CANTIDAD
ESCRITORIO	1
SILLA DE OFICINA	1
COMPUTADOR	1
ARCHIVADOR METALICO	1
AZ	5
SILLAS RIMAX	4
BASURERO MEDIANO GRIS	1
BASURERO MEDIANO VERDE	1
PERFORADORA	1
COSEDORA	1
LAPICEROS NEGROS	5
IMPRESORA	1

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 18. Muebles y enseres sala de espera

EQUIPO	CANTIDAD
SILLAS TÁNDEM POR 4	5
TELEVISOR MEDIANO	1
BASURERO GRIS MEDIANO	1
BASUREO VERDE	1
CAJÓN MEDIANO PARA BUZÓN DE SUGERENCIAS	1
LETRERO DE MISIÓN Y VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN	1

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 19. Muebles y enseres almacén

EQUIPO	CANTIDAD
ESCRITORIO	1
SILLA DE OFICINA	1
BASURERO GRIS MEDIANO	1
BASUREO VERDE	1
SILLAS RIMAX	2
ESTANTE METÁLICOS	5
CARPETAS DE CARTÓN	10
PERFORADORA	1
COSEDORA	1
FICHERO PARA KARDEX	1

Fuente: Esta investigación 2016

5.1.4 Requerimientos de personal.

Tabla 20 Personal requerido

CARGO	NÚMERO
GERENTE	1
AUDITOR DE CALIDAD	1
TESORERO	1
CONTADOR	1
JEFE FACTURACION	1
ATENCION AL USUARIO	1
JEFE ARCHIVO	1
CELADOR	1
SECRETARIA	1
ENFERMERA AUXILIAR	1
REGENTE DE FARMACIA	1
MEDICOS	2
ODONTOLOGO	1
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	1
MANTENIMIENTO HOSPITALARIO	1
CELADOR	1
SECRETARIA	1
SERVICIOS GEERALES	1

Fuente: Esta investigación 2016

5.1.5 Otros costos de producción y gastos de administración

5.1.5.1 Insumos requeridos para el buen funcionamiento de la I.P.S. Los siguientes son otros insumos requeridos, la descripción más detallada en cuanto a valores se hará en el estudio financiero.

- Insumos médico quirúrgico
- Insumos odontológicos
- Insumos de aseo
- Insumos de papelería y elementos de aseo
- Arrendamiento
- Publicidad
- Compras en farmacia
- Servicios públicos

5.1.6 Plan de producción.

- Hemos estimado que del total de la población afiliada a la EPS MALLAMAS atenderemos 1000 afiliados en el mes
- Del total de la población afiliada a la EPS EMSSANAR en el municipio de Puerres atenderemos 1500 afiliados en el mes
- De los afiliados de la EPS COMFAMILIAS 1000 afiliados se estima que podemos atender en el mes

- Población atender por consultas particulares se estima un 5% del total de la población en un mes.

El total del balance de la producción que ingresa por mes se puede observar en el ítem de ingresos del estudio financiero.

6.0 Estudio Administrativo

6.1 Plataforma estratégica

6.1.1 Misión. La IPS “Amigos de su Salud”, prestara servicios de salud de primer nivel de baja complejidad a la población del Municipio de Puerres y la población aledaña; con criterios de humanismo, calidad y eficiencia contribuyendo con el mejoramiento de las condiciones de salud y vida de las personas.

6.1.2 Visión. En el año 2018, La IPS “ Amigos de su salud “ se convertirá, en la Institución Prestadora de Salud ; Líder de su comunidad, con calidad técnica, científica y humana, encaminados en la seguridad del paciente , logrando una gestión social importante y consolidación empresarial, contribuyendo con ello a la plena satisfacción de los usuarios.

6.1.3 Valores corporativos

- **SEGURIDAD:** Todas las acciones que se realicen en la IPS serán encaminadas a minimizar todos los riesgos posibles a los que se ven expuestas las personas al recibir una atención médica.
- **INTEGRIDAD:** Contamos con personal responsable, honesto, respetuoso, amable y correcto con su accionar.
- **CALIDAD:** Contamos con procesos que van encaminados al mejoramiento continuo y a lograr la satisfacción de los usuarios

- **ETICA:** El personal que elabora en la institución asumirá con compromiso y rectitud las acciones y actividades encomendadas.

- **SOLIDARIDAD:** Reconocer que no podemos ser ajenos al dolor de los demás, estamos en condiciones de comprender el dolor, la pena y la desventura de los demás; capacitados para asumir, como propias, las justas y razonables demandas de los otros. Reconocer el derecho a la privacidad, individualidad, libre pensamiento y decisión de las personas.

- **TRANSPARENCIA:** Claridad en las actividades desarrolladas por el personal que elabora en la institución, se está presto para la revisión necesaria por las entidades competentes.

6.1.4 Objetivos corporativos.

- Garantizar la satisfacción de las necesidades de la población del Municipio de Puerres, prestando oportunamente servicios de salud primer nivel de complejidad, con responsabilidad social, calidez humana, cuidado profesional y accesibilidad.

- Mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y servicios.

- Fortalecer permanentemente el talento humano y la infraestructura de la Entidad, para mejorar la calidad de los servicios.

- Lograr los resultados financieros propuestos y necesarios para la sostenibilidad y crecimiento empresarial permanente.

6.1.5 Imagen corporativa. La imagen es mostrar que lo más importante para la IPS y la razón de ser de la misma son los usuarios.

Ilustración 2. Imagen corporativa



Fuente: Esta investigación 2016

6.2 Estrategia organizacional

6.2.1 Análisis DOFA.

6.2.1.1 Debilidades.

- La IPS requiere que la inversión económica inicial sea alta.
- Para su funcionamiento requiere la adquisición de varios equipos, muebles, enseres que económicamente suman un valor económico considerable.

- A pesar de que hará atención particular , también hará contratación con las EPS, Y depende en gran parte de estas el sostenimiento económico de la IPS.
- Como empresa se cuenta con una cantidad limitada de recursos económicos para la inversión.
- Empleados Nuevos que pueden tener debilidades en el nivel de capacitaciones impartidos anteriormente.

6.2.1.2 Oportunidades.

- En Colombia gracias a la ley 100, crear una IPS es considerado viable.
- En el municipio de Puerres hay poca competencia en el campo de la salud, pues solo se cuenta con una EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO y no hay otros centros médicos o consultorios particulares.
- Los habitantes de este municipio están cansados de servicios de salud de mala calidad.
- Los habitantes de este municipio y municipios aledaños presentan gran interés por tener otro tipo y otros lugares de atención en salud .

6.2.1.3 Fortalezas.

- La atención será diferente a los otros lugares de atención en salud , pues será una atención oportuna , personalizada velando por los requerimientos y necesidades de cada persona.

- La Dirección de esta IPS será asumida por una persona con capacidad de liderazgo y experiencia en el área de la salud.
- Tendrá un programa seguro para los usuarios que minimizara los riesgos posibles durante la atención.
- Ubicación física de fácil acceso.
- Compromiso de servicio hacia las personas por parte del personal.
- Continúa capacitación al personal.
- Costos bajos para la prestación del servicio.

6.2.1.4 Amenazas.

- El proceso de habilitación frente al instituto departamental de salud
- El alcalde del municipio siempre optara por favorecer a la ESE del municipio.
- Pueden aparecer nuevas competencias.
- Ya que es una IPS de carácter privado el nivel de contratación por parte de las EPS es menor que el de las ESE.

Tabla 21. Análisis DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • La atención será diferente a los otros lugares de atención en salud , pues será una atención oportuna , personalizada velando por los requerimientos y necesidades de cada persona. • La Dirección de esta IPS será asumida por una persona con capacidad de 	<ul style="list-style-type: none"> • La IPS requiere que la inversión económica inicial sea alta. • Para su funcionamiento requiere la adquisición de varios equipos, muebles, enseres que económicamente suman un valor económico considerable.

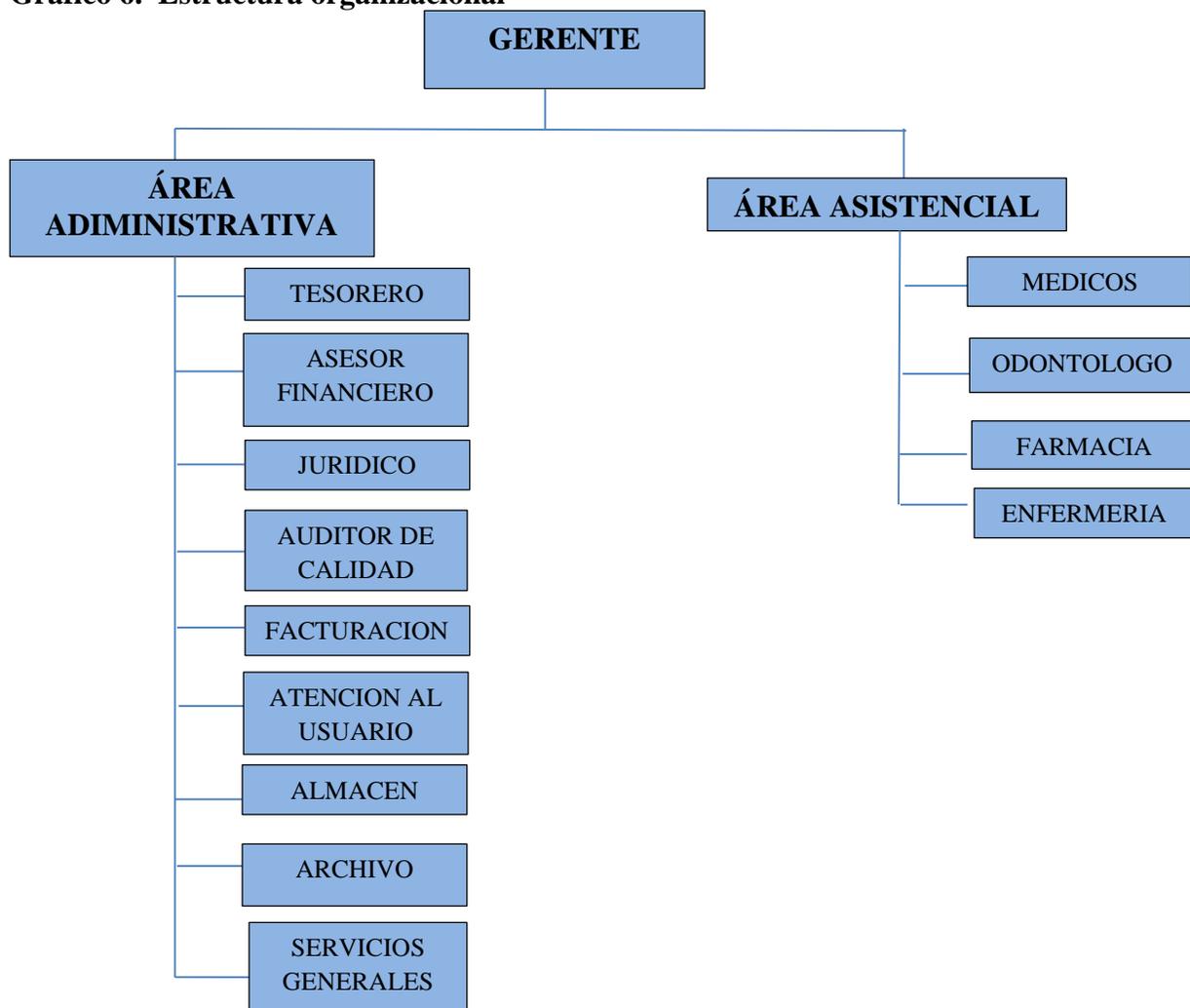
	<p>liderazgo y experiencia en el área de la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tendrá un programa seguro para los usuarios que minimizara los riesgos posibles durante la atención. • Compromiso de servicio hacia las personas por parte del personal. • Continúa capacitación al personal. <p>Costos bajos para la prestación del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar de que hará atención particular , también hará contratación con las EPS, Y depende en gran parte de estas el sostenimiento económico de la IPS. • Como empresa se cuenta con una cantidad limitada de recursos económicos para la inversión. <p>Empleados Nuevos que pueden tener debilidades en el nivel de capacitaciones impartidos anteriormente.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Colombia gracias a la ley 100, crear una IPS es considerado viable. • En el municipio de Puerres hay poca competencia en el campo de la salud, pues solo se cuenta con una EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO y no hay otros centros médicos o consultorios particulares. • Los habitantes de este municipio están cansados de servicios de salud de mala calidad. <p>Los habitantes de este municipio y municipios aledaños presentan gran interés por tener otro tipo y otros lugares de atención en salud.</p>	<p>ESTRATEGIA FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar el buen desempeño de todo el personal que elabora en la IPS, para aumentar la demanda. • Contar con un plan de capacitaciones permanente para mejorar la calidad en forma continua de la institución. <p>Contar con un programa de seguridad del paciente con el objeto de minimizar los riesgos y eventos adversos la paciente y conservar el buen nombre de la institución.</p>	<p>ESTRATEGIA DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una investigación de las necesidades y requerimientos con el objeto de disminuir costos económicos. • Contar con las estrategias de comunicación y difusión con el objeto de promocionar la atención.
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de habilitación frente al instituto departamental de salud • El alcalde del municipio siempre optara por favorecer a la ESE del municipio. • Pueden aparecer nuevas competencias. 	<p>ESTRATEGIA FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación permanente al personal para contar con una calidad superior en la prestación de los servicios al de la competencia, que además cumpla con los estándares de calidad requeridos por los entes reguladores. 	<p>ESTRATEGIA DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promocionar los servicios prestados por todos los medios de comunicación locales del municipio. • Realizar Visitas a la EPS s del municipio para lograr ofrecer los servicios

<ul style="list-style-type: none"> • Ya que es una IPS de carácter privado el nivel de contratación por parte de las EPS es menor que el de las ESE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar la capacidad de dirección y manejo de la gerencia para lograr el buen nombre de la institución , y lograr la contratación con las EPS s del Municipio 	de salud.
---	--	-----------

Fuente: Esta investigación 2016

6.2.2 Estructura organizacional

Gráfico 6. Estructura organizacional



Fuente: Esta investigación 2016

6.3 Aspectos legales

La sociedad que se conformara será una sociedad anónima simplificada, estará conformada por dos socios, los creadores de este plan de negocios.

La IPS como toda empresa legal deberá inscribirse ante la cámara de comercio.

Las entidades que regulan el crear una empresa de salud es el estado colombiano por medio del ministerio de salud y protección social, a nivel Nariño es el instituto Departamental de salud quien se encarga de hacer efectiva la habilitación mientras la IPS que se va habilitar cumpla con la resolución principal y los parámetros que esta solicita como es la resolución 2003 de mayo del 2014.

Además la ley 100 nos indica algunos parámetros que deben cumplirse para crear una IPS de primer nivel y el decreto 1011 nos indica los estándares de calidad con los que debemos cumplir.

7.0 Estudio Financiero

7.1 Ingresos

La IPS Amigos de su salud obtendrá sus ingresos por medio la contratación con las tres EPS que operan en el municipio, los contratos son por capitado y el porcentaje es como ordena la ley, el máximo a contratar es el 40 % de la población total, que corresponde a 3500 personas, el resto de ingresos se hace por cuenta de la atención de consultas particulares como se observa en las tablas siguientes.

Tabla 22. Contratación E.P.S. EMSSANAR

Contratación EPS EMSSANAR						
Contrato de capitación de servicios recuperación EPS EMSSANAR	Valor UPC año 2016	Valor mes UPC	% a contratar de la UPC TOTAL 40%	Número de Afiliados	VALOR MES	Valor año
Tipo UPC Capitación	\$616.849	\$51.404	\$ 20.562	1500	\$30.842.474	\$370.109.682

Fuente: Valor UPC Regímenes subsidiado y contributivo Resolución 5593 de 2015 y presente Investigación.

Tabla 23. Contratación E.P.S.MALLAMAS

Contratación EPS MALLAMAS						
Contrato de capitación de servicios recuperación EPS MALLAMAS	Valor UPC año 2016	Valor mes UPC	% a contratar de la UPC TOTAL 40%	Número de Afiliados	VALOR MES	Valor año
Tipo UPC Capitación	\$616.849	\$51.404	\$ 23.132	1000	\$23.131.855	\$277.582.262

Fuente: Valor UPC Regímenes subsidiado y contributivo Resolución 5593 de 2015 y presente Investigación.

Tabla 24. Contratación E.P.S.COMFAMILIAR

Contratación EPS COMFAMILIAR						
Contrato de capitación de servicios recuperación EPS COMFAMILIAR	Valor UPC año 2016	Valor mes UPC	% a contratar de la UPC TOTAL 40%	Número de Afiliados	VALOR MES	Valor año
Tipo UPC Capitación	\$616.849	\$51.404	\$ 23.132	1000	\$23.131.855	\$277.582.262

Fuente: Valor UPC Regímenes subsidiado y contributivo Resolución 5593 de 2015 y presente Investigación.

Tabla 25. Consulta a particulares

Consultas particulares en un 5% de la Población (8.750 personas) en el mes				
Consultas Particulares	Valor Consulta	Población Atendida mes	Valor mes	Valor año
Consultas Médicas (2 Médicos)	\$ 20.000	290	\$ 5.800.000	\$ 69.600.000
Consultas Odontológicas	\$ 20.000	145	\$ 2.900.000	\$ 34.800.000
Total ingresos			\$ 8.700.000	\$104.400.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 26. Ingresos totales para la IPS

INGRESOS TOTAL PARA LA IPS		
TOTAL INGRESOS	VALOR MES	VALOR AÑO
INGRESOS POR CONTRATACION	\$ 77.106.184	\$ 925.274.205
INGRESOS POR CONSULTAS PARTICULARES	\$ 8.700.000	\$ 104.400.000
TOTAL	\$ 85.806.184	\$ 1.029.674.205

Fuente: Esta investigación 2016

7.2 Estructura de capital requerido

El capital requerido para la inversión de este proyecto que son dos emprendedores sera con aportes de 50% cada socio

7.2.1 Muebles y enseres.

Tabla 27. Capital requerido para muebles y enseres atención al usuario

MUEBLES Y ENSERES ATENCIÓN AL USUARIO			
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
ESCRITORIO	1	\$ 210.000	\$ 210.000
SILLA DE OFICINA	1	\$ 80.000	\$ 80.000
COMPUTADOR	1	\$ 800.000	\$ 800.000
ARCHIVADOR METALICO	1	\$ 120.000	\$ 120.000
AZ	5	\$ 5.000	\$ 25.000
SILLAS RIMAX	2	\$ 18.000	\$ 36.000
BASURERO MEDIANO GRIS	1	\$ 15.000	\$ 15.000
BASURERO MEDIANO VERDE	1	\$ 15.000	\$ 15.000
PERFORADORA	1	\$ 4.000	\$ 4.000
COSEDORA	1	\$ 5.000	\$ 5.000
LAPICEROS NEGROS	5	\$ 600	\$ 3.000
IMPRESORA	1	\$ 250.000	\$ 250.000
TOTAL			\$ 1.563.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 28. Capital requerido para muebles y enseres facturación

MUEBLES Y ENSERES FACTURACIÓN			
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
ESCRITORIO	1	\$ 210.000	\$ 210.000
SILLA DE OFICINA	1	\$ 80.000	\$ 80.000
COMPUTADOR	1	\$ 800.000	\$ 800.000
ARCHIVADOR METALICO	1	\$ 120.000	\$ 120.000
IMPRESORA	1	\$ 25.000	\$ 25.000
SILLAS RIMAX	2	\$ 18.000	\$ 36.000
BASURERO MEDIANO GRIS	1	\$ 15.000	\$ 15.000
BASURERO MEDIANO VERDE	1	\$ 15.000	\$ 15.000
PERFORADORA	1	\$ 4.000	\$ 4.000
COSEDORA	1	\$ 5.000	\$ 5.000
LAPICEROS NEGROS	5	\$ 600	\$ 3.000
TOTAL			\$ 1.313.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 29. Capital requerido para muebles y enseres archivo

MUEBLES Y ENSERES ARCHIVO			
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
ESCRITORIO	1	\$ 210.000	\$ 210.000
SILLA DE OFICINA	1	\$ 80.000	\$ 80.000
ESTANTES METALICOS	7	\$ 80.000	\$ 560.000
SILLAS RIMAX	2	\$ 18.000	\$ 36.000
GRADILLA DE DOS PISOS	1	\$ 60.000	\$ 60.000
CARPETAS DE CARTON	1000	\$ 250	\$ 250.000
BASURERO MEDIANO GRIS	1	\$ 15.000	\$ 15.000
BASURERO MEDIANO VERDE	1	\$ 15.000	\$ 15.000
PERFORADORA	1	\$ 4.000	\$ 4.000
COSEDORA	1	\$ 5.000	\$ 5.000
LAPICEROS NEGROS	5	\$ 600	\$ 3.000
COMPUTADOR	1	\$ 800.000	\$ 800.000
TOTAL			\$ 2.038.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 30. Capital requerido para muebles y enseres farmacia

MUEBLES Y ENSERES FARMACIA			
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
JUEGO DE ESCRITORIO	1	\$ 250.000	\$ 250.000
ESTIBAS PLÁSTICAS	3	\$ 60.000	\$ 180.000
SILLAS DE OFICINA	1	\$ 80.000	\$ 80.000
SILLAS RIMAX	4	\$ 18.000	\$ 72.000
ESCALERA DE 3 PELDAÑOS	2	\$ 72.000	\$ 144.000
TERMO HIGRÓMETRO	1	\$ 160.000	\$ 160.000
EXTINTOR	1	\$ 40.000	\$ 40.000
ESTANTES METÁLICOS	6	\$ 80.000	\$ 480.000
GABETERO METÁLICO	1	\$ 350.000	\$ 350.000
CAMILLA INYECTOLOGÍA	1	\$ 240.000	\$ 240.000
NEVERA PEQUEÑA	1	\$ 600.000	\$ 600.000
COMPUTADOR	1	\$ 800.000	\$ 800.000
IMPRESORA	1	\$ 250.000	\$ 250.000
BASURERO MEDIANO VERDE	1	\$ 15.000	\$ 15.000
BASUREO MEDIANO ROJO	1	\$ 15.000	\$ 15.000
BASURERO MEDIANO GRIS	1	\$ 15.000	\$ 15.000
SELLO	1	\$ 18.000	\$ 18.000
LAPICEROS	5	\$ 600	\$ 3.000
PERFORADORA	1	\$ 4.000	\$ 4.000
COSEDORA	1	\$ 5.000	\$ 5.000
CALCULADORA	1	\$ 5.000	\$ 5.000
MESA DE PLÁSTICO RIMAX	1	\$ 35.000	\$ 35.000
ARCHIVADOR METÁLICO	1	\$ 120.000	\$ 120.000
DISPENSADOR DE JABÓN	1	\$ 21.000	\$ 21.000
TOALLA DE MANOS-DISPENSADOR	1	\$ 6.000	\$ 6.000
TOTAL			\$ 3.908.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 31. Capital requerido para muebles y enseres consultorios médicos 1 y 2

MUEBLES Y ENSERES CONSULTORIOS MEDICOS 2			
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
ESCRITORIO	2	\$ 250.000	\$ 500.000
SILLA ERGONÓMICA	2	\$ 80.000	\$ 160.000
SILLAS RIMAX	4	\$ 18.000	\$ 72.000
PESA DIGITAL ADULTO	2	\$ 80.000	\$ 160.000
PESA DIGITAL BEBE	2	\$ 240.000	\$ 480.000

RELOJ DE PARED	2	\$ 25.000	\$ 50.000
CAMILLAS	2	\$ 240.000	\$ 480.000
GRADILLAS DE DOS PELDAÑOS	2	\$ 80.000	\$ 160.000
MESA DE PLÁSTICO RIMAX MEDIANA	2	\$ 35.000	\$ 70.000
TENSIÓMETRO	2	\$ 57.000	\$ 114.000
FONENDOSCOPIO	2	\$ 80.000	\$ 160.000
TALLÍMETRO DE ADULTO	2	\$ 50.000	\$ 100.000
TALLÍMETRO DE NIÑO	2	\$ 35.000	\$ 70.000
TABLA DE SNELL ADULTO	2	\$ 20.000	\$ 40.000
TABLA DE SNELL NIÑO	2	\$ 20.000	\$ 40.000
EQUIPO DE DIAGNOSTICO	2	\$ 450.000	\$ 900.000
BIOMBO	2	\$ 120.000	\$ 240.000
SABANAS BLANCA PARA LA CAMILLA	2	\$ 10.000	\$ 20.000
MARTILLO DE REFLEJOS	2	\$ 13.000	\$ 26.000
COMPUTADOR	2	\$ 800.000	\$ 1.600.000
GUÍA DE AIEPI	2	\$ 50.000	\$ 100.000
BASUREROS MEDIANOS GRISES	2	\$ 15.000	\$ 30.000
BASUREROS MEDIANOS VERDES	2	\$ 15.000	\$ 30.000
TERMÓMETRO DIGITAL	2	\$ 47.000	\$ 94.000
DISPENSADOR DE JABÓN	2	\$ 21.000	\$ 42.000
TOALLA DE MANOS DISPENSADOR	2	\$ 6.000	\$ 12.000
BASUREROS MEDIANOS ROJOS	2	\$ 15.000	\$ 30.000
TOTAL			\$ 5.780.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 32. Capital requerido para muebles y enseres consultorio odontológico

MUEBLES Y ENSERES CONSULTORIO ODONTOLOGICO			
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
UNIDAD ODONTOLÓGICA COMPLETA	1	\$ 4.900.000	\$ 4.900.000
LÁMPARA DE FOTO CURADO	1	\$ 90.000	\$ 90.000
CABITRON	1	\$ 700.000	\$ 700.000
MUEBLE PARA INSTRUMENTAL MEDIANO	1	\$ 70.000	\$ 70.000
MESA DE MAYO	1	\$ 190.000	\$ 190.000
AUTOCLAVE	1	\$ 2.900.000	\$ 2.900.000
UN JUEGO DE INSTRUMENTAL BÁSICO	1	\$ 600.000	\$ 600.000

UN JUEGO DE EXODODONCIA	1	\$ 150.000	\$ 150.000
ESTANTE METÁLICO COLOR BLANCO	1	\$ 80.000	\$ 80.000
NEGATOSCOPIO	1	\$ 80.000	\$ 80.000
COMPRESOR DE AIRE	1	\$ 800.000	\$ 800.000
JUEGO DE INSTRUMENTAL BÁSICO DE EXODONCIA	1	\$ 250.000	\$ 250.000
ESCRITORIO	1	\$ 250.000	\$ 250.000
SILLA ERGONÓMICA	2	\$ 80.000	\$ 160.000
SILLAS RIMAX	1	\$ 18.000	\$ 18.000
COMPUTADOR	1	\$ 800.000	\$ 800.000
BASUREROS MEDIANO VERDE	1	\$ 15.000	\$ 15.000
BASUREROS MEDIANO ROJO	1	\$ 15.000	\$ 15.000
BASUREROS MEDIANOS ROJO	1	\$ 15.000	\$ 15.000
DISPENSADOR DE JABÓN	1	\$ 21.000	\$ 21.000
TOALLA DE MANOS DISPENSADOR	1	\$ 6.000	\$ 6.000
TOTAL			\$ 12.110.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 33. Capital requerido para muebles y enseres consultorio de enfermería

MUEBLES Y ENSERES CONSULTORIO ENFERMERÍA			
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
ESCRITORIO	1	\$ 250.000	\$ 250.000
SILLA DE OFICINA	1	\$ 80.000	\$ 80.000
STAN METALICO	2	\$ 80.000	\$ 160.000
ARCHIVADOR METALICO	1	\$ 120.000	\$ 120.000
AZ	4	\$ 5.000	\$ 20.000
SILLAS RIMAX	2	\$ 18.000	\$ 36.000
BASURERO MEDIANO GRIS	1	\$ 15.000	\$ 15.000
BASURERO MEDIANO VERDE	1	\$ 15.000	\$ 15.000
PERFORADORA	1	\$ 5.000	\$ 5.000
COSEDORA	1	\$ 4.000	\$ 4.000
LAPICEROS NEGROS	5	\$ 600	\$ 3.000
CARPETAS DE CARTON	20	\$ 250	\$ 5.000
BASURERO ROJO	1	\$ 15.000	\$ 15.000
TOTAL			\$ 728.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 34. Capital requerido para muebles y enseres oficina administrativa

MUEBLES Y ENSERES OFICINA ADMINISTRATIVA			
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
ESCRITORIO	2	\$ 250.000	\$ 500.000
SILLA DE OFICINA	2	\$ 80.000	\$ 160.000
COMPUTADOR	2	\$ 800.000	\$ 1.600.000
ARCHIVADOR METALICO	1	\$ 120.000	\$ 120.000
AZ	10	\$ 5.000	\$ 50.000
SILLAS RIMAX	6	\$ 18.000	\$ 108.000
BASURERO MEDIANO GRIS	1	\$ 15.000	\$ 15.000
BASURERO MEDIANO VERDE	1	\$ 15.000	\$ 15.000
PERFORADORA	1	\$ 5.000	\$ 5.000
COSEDORA	1	\$ 4.000	\$ 4.000
LAPICEROS NEGROS	5	\$ 600	\$ 3.000
TOTAL			\$ 2.580.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 35. Capital requerido para muebles y enseres oficina secretaria

MUEBLES Y ENSERES OFICINA SECRETARIA			
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
ESCRITORIO	1	\$ 250.000	\$ 250.000
SILLA DE OFICINA	1	\$ 80.000	\$ 80.000
COMPUTADOR	1	\$ 800.000	\$ 800.000
ARCHIVADOR METALICO	1	\$ 120.000	\$ 120.000
AZ	5	\$ 5.000	\$ 25.000
SILLAS RIMAX	4	\$ 18.000	\$ 72.000
BASURERO MEDIANO GRIS	1	\$ 15.000	\$ 15.000
BASURERO MEDIANO VERDE	1	\$ 15.000	\$ 15.000
PERFORADORA	1	\$ 5.000	\$ 5.000
COSEDORA	1	\$ 4.000	\$ 4.000
LAPICEROS NEGROS	5	\$ 600	\$ 3.000
IMPRESORA	1	\$ 250.000	\$ 250.000
TOTAL			\$ 1.639.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 36. Capital requerido para muebles y enseres sala de espera

MUEBLES Y ENSERES SALA DE ESPERA			
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
SILLAS TÁNDEM POR 4	5	\$ 250.000	\$ 1.250.000
TELEVISOR MEDIANO	1	\$ 500.000	\$ 500.000
BASURERO GRIS MEDIANO	1	\$ 15.000	\$ 15.000
BASUREO VERDE	1	\$ 15.000	\$ 15.000
CAJÓN MEDIANO PARA BUZÓN DE SUGERENCIAS	1	\$ 50.000	\$ 50.000
LETRERO DE MISIÓN Y VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN	1	\$ 40.000	\$ 40.000
TOTAL			\$ 1.870.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 37. Capital requerido para muebles y enseres almacén

MUEBLES Y ENSERES ALMACEN			
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
ESCRITORIO	1	\$ 250.000	\$ 250.000
SILLA DE OFICINA	1	\$ 80.000	
BASURERO GRIS MEDIANO	1	\$ 15.000	
BASUREO VERDE	1	\$ 15.000	
SILLAS RIMAX	2	\$ 18.000	
ESTANTE METÁLICOS	5	\$ 80.000	
CARPETAS DE CARTÓN	10	\$ 250	\$ 2.500
PERFORADORA	1	\$ 5.000	\$ 5.000
COSEDORA	1	\$ 4.000	\$ 4.000
FICHERO PARA KARDEX	1	\$ 5.000	\$ 5.000
TOTAL			\$ 266.500

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 38. Capital requerido para muebles y enseres almacén

TOTAL INVERSION FIJA	
TOTAL INVERSION FIJA	V/R TOTAL
MUEBLES Y ENSERES IPS	\$ 33.795.500
TOTAL	\$ 33.795.500

Fuente: Esta investigación 2016

7.2.2 Local. Las instalaciones donde funcionara la IPS, no se construirán ya que necesitaría una inversión alta de capital, por lo tanto se tomara en arrendo y se realizara adecuación a la infraestructura con los costos que muestra la siguiente tabla.

Tabla 39. Capital requerido para local

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO/ Mes	V. TOTAL AÑO
Adecuación Infraestructura	1	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
Arrendamiento	1	\$ 1.500.000	\$ 18.000.000
TOTAL			\$ 21.000.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 40. Capital requerido gastos de aseo

GASTOS DE ASEO				
EQUIPO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL MES	V. TOTAL AÑO
CAJA DE GORROS DESECHABLES	1	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 180.000
CEPILLO DE ROPA	1	\$ 4.000	\$ 4.000	\$ 48.000
BOTAS BLANCAS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 240.000
TRAPEADORES	3	\$ 4.000	\$ 12.000	\$ 144.000
ESCOBAS	3	\$ 4.000	\$ 12.000	\$ 144.000
DELANTAL PLÁSTICO	1	\$ 12.000	\$ 12.000	\$ 144.000
PORTA TRAPEADORES	1	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 180.000
RECIPIENTES GRANDES DE BASURA: ROJO GRIS, VERDE	3	\$ 40.000	\$ 120.000	\$ 440.000
GRAMERA	1	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 960.000
VALDÉS DE AGUA	2	\$ 10.000	\$ 20.000	\$ 240.000
AVISOS PARA PREVENIR ACCIDENTES	1	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 600.000
GUANTES DE CAUCHO	3	\$ 3.000	\$ 9.000	\$ 108.000
TOTAL			\$ 369.000	\$ 4.428.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 41. Capital requerido para publicidad y propaganda

PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	
DETALLE	VALOR
CUÑA RADIAL	\$ 200.000
PASACALLES	\$ 150.000
VOLANTES Y FOLLETOS	\$ 230.000
AVISO EXTERNO PARA LA IPS	\$ 200.000
CAMPAÑA DE LANZAMIENTO	\$ 350.000
TOTAL	\$ 1.130.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 42. Capital requerido gastos de legalización

GASTOS DE LEGALIZACIÓN	
DETALLE	VALOR
CÁMARA DE COMERCIO	\$ 160.000
PERMISO ALCALDÍA	\$ 60.000
REQUISITOS PAPELEO IDSN	\$ 300.000
OTROS GASTOS PARA CONSTITUCIÓN DE LA IPS	\$ 200.000
TOTAL	\$ 720.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 43. Inversión diferida

INVERSIÓN DIFERIDA	V/R TOTAL
ADECUACION INFRAESTRUCTURA	\$ 3.000.000
ARRENDAMIENTO	\$ 18.000.000
GASTOS DE ASEO	\$ 4.428.000
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$ 1.130.000
GASTOS DE LEGALIZACION	\$ 720.000
TOTAL	\$ 27.278.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 44. Presupuesto de compras en farmacia

PRESUPUESTO DE COMPRAS EN FARMACIA					
DESCRIPCIÓN MEDICAMENTOS	CANT. EN TABLETAS MES	CANTIDA D AÑO	VALOR UNITARIO	VALOR MES	VALOR AÑO
Amebicidas Genéricos	1.000	\$ 12.000	\$ 150	\$ 150.000	\$ 1.800.000
Analgésicos Genéricos	1.000	\$ 12.000	\$ 200	\$ 200.000	\$ 2.400.000
Antiacneicos Genéricos	1.000	\$ 12.000	\$ 500	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Antiasmáticos Genéricos	50	\$ 600	\$ 2.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Antibióticos Genéricos	1.000	\$12.000	\$ 500	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Anticonceptivos Genéricos	100	\$ 1.200	\$ 4.000	\$ 400.000	\$ 4.800.000

Antidepresivos Genéricos	1.000	\$ 12.000	\$ 100	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Antihistamínicos Genéricos	1.000	\$ 12.000	\$ 200	\$ 200.000	\$ 2.400.000
Antiinflamatorios Genéricos	1.000	\$ 12.000	\$ 300	\$ 300.000	\$ 3.600.000
Antimicóticos Genéricos	50	\$ 600	\$ 2.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Anti ulcerosos Genéricos	2.000	\$ 24.000	\$ 200	\$ 400.000	\$ 4.800.000
Antivirales Genéricos	1.000	\$ 12.000	\$ 100	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Corticoides Genéricos	300	\$ 3.600	\$ 2.000	\$ 600.000	\$ 7.200.000
Vitaminas Genéricos	500	\$ 6.000	\$ 1.000	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Medicamentos de Marca	100	\$ 1.200	\$ 5.000	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Total de Medicamentos	11.100	\$133.200	\$ 18.250	\$ 4.650.000	\$55.800.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 45. Insumos requeridos para la I.P.S.

INSUMOS REQUERIDOS PARA LA IPS		
DETALLE	VALOR MES	VALOR AÑO
Insumos Médico Quirúrgico	\$ 1.000.000	\$ 12.000.000
Insumos Odontológicos	\$ 2.100.000	\$ 25.200.000
Insumos de Aseo	\$ 369.000	\$ 4.428.000
Insumos de papelería Elementos de oficina	\$ 690.000	\$ 8.280.000
TOTAL OTROS PRODUCTOS	\$ 4.159.000	\$ 49.908.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 46. Costo de servicios

COSTOS DE SERVICIOS			
DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR MES	VALOR AÑO
Luz	KWH	\$ 250.000	\$ 3.000.000
Telefonía celular e internet	Min y gb	\$ 200.000	\$ 2.400.000
Agua	M3	\$ 50.000	\$ 600.000
TOTAL		\$ 500.000	\$ 6.000.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 47. Costo de arrendamiento

DETALLE	ARRENDAMIENTO	
	V/R MES	V/R AÑO
ARRIENDO LOCAL	\$ 1.500.000	\$ 18.000.000
TOTAL	\$ 1.500.000	\$ 18.000.000

Fuente: Esta investigación 2016

Tabla 48. Costo de mantenimiento biomédicos

MANTENIMIENTO EQUIPOS BIOMEDICOS		
DETALLE	V/R MES	V/R AÑO

Mantenimiento	\$ 800.000	\$ 9.600.000
TOTAL	\$ 800.000	\$ 9.600.000

Fuente: Esta investigación 2016

7.2.3 Nómina.

Tabla 49. Nomina

NOMINA												
CARGO	SUELDO	AUXILIO DE TRANSPORTE	AÑO	SALUD 8,5%	PENSION 12%	ARP 0,522%	PARAFISCALES 9%	CENSANTAS	INTERESES CESANTIAS	PRIMA DE SERVICIOS	VACACIONES	TOTAL
GERENTE	\$2.500.000	\$ -	\$30.000.000	\$2.550.000	\$ 3.600.000	\$ 156.600	\$ 2.700.000	\$ 2.499.990	\$ 299.999	\$ 2.499.990	\$ 1.250.010	\$ 45.556.589
AUDITOR DE CALIDAD	\$ 1.500.000	\$ -	\$18.000.000	\$ 1.530.000	\$ 2.160.000	\$ 93.960	\$ 1.620.000	\$ 1.499.994	\$ 179.999	\$ 1.499.994	\$ 750.006	\$ 27.333.953
TESORERO	\$ 1.500.000	\$ -	\$18.000.000	\$ 1.530.000	\$ 2.160.000	\$ 93.960	\$ 1.620.000	\$ 1.499.994	\$ 179.999	\$ 1.499.994	\$ 750.006	\$ 27.333.953
CONTADOR	\$ 1.600.000	\$ -	\$19.200.000	\$ 1.632.000	\$ 2.304.000	\$ 100.224	\$ 1.728.000	\$ 1.599.994	\$ 191.999	\$ 1.599.994	\$ 800.006	\$ 29.156.217
JEFE FACTURACION	\$ 800.000	\$ 932.400	\$ 9.600.000	\$ 816.000	\$ 1.152.000	\$ 50.112	\$ 864.000	\$ 877.696	\$ 105.324	\$ 877.696	\$ 400.003	\$ 15.675.232
ATENCION AL USUARIO	\$ 689.454	\$ 932.400	\$ 8.273.448	\$ 703.243	\$ 992.814	\$ 43.187	\$ 744.610	\$ 767.151	\$ 92.058	\$ 767.151	\$ 344.730	\$ 13.660.792
JEFE ARCHIVO	\$ 689.454	\$ 932.400	\$ 8.273.448	\$ 703.243	\$ 992.814	\$ 43.187	\$ 744.610	\$ 767.151	\$ 92.058	\$ 767.151	\$ 344.730	\$ 13.660.792
CELADOR	\$ 689.454	\$ 932.400	\$ 8.273.448	\$ 703.243	\$ 992.814	\$ 43.187	\$ 744.610	\$ 767.151	\$ 92.058	\$ 767.151	\$ 344.730	\$ 13.660.792
SECRETARIA	\$ 689.454	\$ 932.400	\$ 8.273.448	\$ 703.243	\$ 992.814	\$ 43.187	\$ 744.610	\$ 767.151	\$ 92.058	\$ 767.151	\$ 344.730	\$ 13.660.792
ENFERMERA AUXILIAR	\$ 689.454	\$ 932.400	\$ 8.273.448	\$ 703.243	\$ 992.814	\$ 43.187	\$ 744.610	\$ 767.151	\$ 92.058	\$ 767.151	\$ 344.730	\$ 13.660.792
REGENTE DE FARMACIA	\$ 1.200.000	\$ 932.400	\$14.400.000	\$ 1.224.000	\$ 1.728.000	\$ 75.168	\$ 1.296.000	\$ 1.277.695	\$ 153.323	\$ 1.277.695	\$ 600.005	\$ 22.964.286
MEDICO 1	\$ 2.500.000	\$ -	\$30.000.000	\$ 2.550.000	\$ 3.600.000	\$ 156.600	\$ 2.700.000	\$ 2.499.990	\$ 299.999	\$ 2.499.990	\$ 1.250.010	\$ 45.556.589
MEDICO 2	\$ 2.500.000	\$ -	\$30.000.000	\$ 2.550.000	\$ 3.600.000	\$ 156.600	\$ 2.700.000	\$ 2.499.990	\$ 299.999	\$ 2.499.990	\$ 1.250.010	\$ 45.556.589
ODONTOLOGO	\$ 1.600.000	\$ -	\$19.200.000	\$ 1.632.000	\$ 2.304.000	\$ 100.224	\$ 1.728.000	\$ 1.599.994	\$ 191.999	\$ 1.599.994	\$ 800.006	\$ 29.156.217
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	\$ 689.454	\$ 932.400	\$ 8.273.448	\$ 703.243	\$ 992.814	\$ 43.187	\$ 744.610	\$ 767.151	\$ 92.058	\$ 767.151	\$ 344.730	\$ 13.660.792
MANTENIMIENTO HOSPITALARIO	\$ 800.000	\$ 932.400	\$ 9.600.000	\$ 816.000	\$ 1.152.000	\$ 50.112	\$ 864.000	\$ 877.696	\$ 105.324	\$ 877.696	\$ 400.003	\$ 15.675.232
CELADOR	\$ 689.454	\$ 932.400	\$ 8.273.448	\$ 703.243	\$ 992.814	\$ 43.187	\$ 744.610	\$ 767.151	\$ 92.058	\$ 767.151	\$ 344.730	\$ 13.660.792
SECRETARIA	\$ 689.454	\$ 932.400	\$ 8.273.448	\$ 703.243	\$ 992.814	\$ 43.187	\$ 744.610	\$ 767.151	\$ 92.058	\$ 767.151	\$ 344.730	\$ 13.660.792
SERVICIOS GEERALES	\$ 689.454	\$ 932.400	\$ 8.273.448	\$ 703.243	\$ 992.814	\$ 43.187	\$ 744.610	\$ 767.151	\$ 92.058	\$ 767.151	\$.730	\$ 13.660.792
TOTAL	\$22.705.086	\$1.188.800	\$72.461.032	\$23.159.188	\$32.695.324	\$1.422.247	\$24.521.493	\$23.637.391	\$ 2.836.487	\$ 23.637.391	\$ 11.352.634	\$ 426.911.987

Dotaciones a Empleados

Descripción	Valor dotación	Primera Dotación	Segunda Dotación	Valor Año
12 Empleados	\$ 200.000	\$ 2.400.000	\$ 2.400.000	\$ 4.800.000

Fuente: Esta investigación 2016

7.2.4 Capital de trabajo. El capital de trabajo que se requiere por mes es el siguiente.

Tabla 50. Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	
Descripción	V/R 1 Mes
Arriendo	\$ 1.500.000
Servicios	\$ 500.000
Compras Medicamentos	\$ 4.650.000
Compras Insumos Requeridos	\$ 4.159.000
Nómina Mensual	\$ 35.575.999
Mantenimiento Equipos Biomédicos	\$ 800.000
TOTAL	\$ 47.184.999

Fuente: Esta investigación 2016

7.2.5 Inversión inicial. El total de inversión inicial que se necesita es de 92.130.499 pesos

Tabla 51. Inversión inicial

INVERSION INICIAL	
CONCEPTO	VALOR TOTAL
INVERSIÓN FIJA	
MUEBLES Y ENSERES, MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 33.795.500
TOTAL DE LA INVERSIÓN FIJA	\$ 33.795.500
INVERSIÓN DIFERIDA	
ADECUACION INFRAESTRUCTURA	\$ 3.000.000
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$ 1.130.000
ARRENDAMIENTO	\$ 1.500.000
DOTACION A EMPLEADOS	\$ 4.800.000
GASTOS DE LEGALIZACION	\$ 720.000
TOTAL INVERSIÓN DIFERIDA	\$ 11.150.000
Capital de trabajo	\$ 47.184.999
TOTAL INVERSIÓN INICIAL	\$ 92.130.499
CT = CF + CV	
CF = Costo Fijo	\$ 33.795.500
CV = Costo Variable	\$ 58.334.999
CT=	\$ 92.130.499

Fuente: Esta investigación 2016

7.3

Tabla 52. Incremento salarial

INCREMENT SALARIAL		7,00%	FACTOR	107,00%
IPC		4,60%	FACTOR	104,60%

Fuente: Esta investigación 2016

7.3.1 Estado de resultados proyectado

Tabla 53. Estado de resultados proyectado

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO					
	2016	2017	2018	2019	2020
INGRESOS					
Ingresos Por Contratos	\$ 925.274.205	\$ 967.836.818	\$ 1.012.357.312	\$ 1.058.925.748	\$1.107.636.333
Ingresos por Consultas Particulares	\$ 104.400.000	\$ 109.202.400	\$ 114.225.710	\$ 119.480.093	\$ 124.976.177
(-)COSTOS DEL SERVICIO	\$ 105.708.000	\$ 110.570.568	\$ 115.656.814	\$ 120.977.028	\$ 126.541.971
UTILIDAD BRUTA	\$ 923.966.205	\$ 966.468.650	\$ 1.010.926.208	\$ 1.057.428.814	\$1.106.070.539
GASTOS OPERACIONALES					
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
Nómina	\$ 426.911.987	\$ 456.795.826	\$ 488.771.534	\$ 522.985.541	\$ 559.594.529
Gastos Diferidos	\$ 27.278.000	\$ 28.532.788	\$ 29.845.296	\$ 31.218.180	\$ 32.654.216
Gastos de Mantenimiento	\$ 9.600.000	\$ 10.041.600	\$ 10.503.514	\$ 10.986.675	\$ 11.492.062
Gastos por Servicios	\$ 6.000.000	\$ 6.276.000	\$ 6.564.696	\$ 6.866.672	\$ 7.182.539
Gastos por Arrendamiento	\$ 18.000.000	\$ 18.828.000	\$ 19.694.088	\$ 20.600.016	\$ 21.547.617
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	\$ 487.789.987	\$ 520.474.214	\$ 555.379.127	\$ 592.657.084	\$ 632.470.963
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 436.176.218	\$ 445.994.437	\$ 455.547.081	\$ 464.771.730	\$ 473.599.576
GASTOS NO OPERACIONALES					
FINANCIEROS	\$ 1.707.648	\$ 1.827.183	\$ 1.955.086	\$ 2.091.942	\$ 2.238.378
U. A. I.	\$ 434.468.570	\$ 444.167.253	\$ 453.591.995	\$ 462.679.788	\$ 471.361.198
IMPORENTA	\$ 126.564.183	\$ 128.888.924	\$ 131.077.634	\$ 133.107.144	\$ 134.952.038
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 307.904.387	\$ 315.278.329	\$ 322.514.360	\$ 329.572.644	\$ 336.409.160

Fuente: Esta investigación 2016

7.4 Flujo de caja

Tabla 54. Flujo de caja

FLUJO DE CAJA		
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
INGRESOS	925.274.205	
INGRESOS POR CONSULTAS PARTICULARES	104.400.000	
SALIDAS DE DINERO		
PAGO NOMINA	426.911.987	
COMPRA MEDICAMENTOS	55.800.000	
COMPRA OTROS INSUMOS	49.908.000	
OTROS GASTOS	4.800.000	
MATENIMIENTO DE EQUIPOS	9.600.000	
COSTOS DE SERVICIOS	6.000.000	
IMPORENTA	126.564.183	
GASTOS PREOPERATIVOS	27.278.000	
SUBTOTAL OPERACIÓN	706.862.170	322.812.035
ACTIVIDADES DE INVERSION		
COMPRA ACTIVOS FIJOS	33.795.500	
SUBTOTAL INVERSION		- 33.795.500
ACTIVIDADES DE FINANCIACION		
APORTES	116.873.500	
GASTOS FINANCIEROS	1.707.648	
SUBTOTAL FINANCIACION		115.165.852
MOVIMIENTO DEL PERIODO		404.182.387
SALDO ANTERIOR		-
TOTAL FLUJO DE CAJA		404.182.387

Fuente: Esta investigación 2016

7.5 Balance general

Tabla 55. Balance general

BALANE GENERAL	
ACTIVO	
DISPONIBLE	
Caja	\$ 404.182.387
INVENTARIOS	
Medicamentos	\$ 55.800.000
Otros Insumos	\$ 49.908.000
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	
Muebles y Enseres	\$ 33.795.500
Depreciación	\$ -6.759.100
DIFERIDOS	
Organización y Pre operativos	\$ 27.278.000
Amortización	\$ -27.278.000
TOTAL ACTIVO	\$ 536.926.787
PASIVO	
IMPUESTO GRAVAMENES Y TASAS	
Impuesto de renta	\$ 126.564.183
TOTAL PASIVO	\$ 126.564.183
PATRIMONIO	
Capital personas naturales	\$ 102.458.217
Utilidad del ejercicio	\$ 307.904.387
TOTAL PATRIMONIO	\$ 410.362.604
PASIVO + PATRIMONIO	\$ 536.926.787

Fuente: Esta investigación 2016

7.6 Flujo de caja neto operativo

Tabla 56. Flujo de caja neto operativo

FLUJO DE CAJA NETO OPERATIVO						
		2016	2017	2018	2019	2020
INGRESOS						
Ingresos Por Contratos		\$ 925.274.205	\$ 967.836.818	\$ 1.012.357.312	\$ 1.058.925.748	\$ 1.107.636.333
Ingresos por Consultas Particulares		\$ 104.400.000	\$ 109.202.400	\$ 114.225.710	\$ 119.480.093	\$ 124.976.177
COSTOS DEL SERVICIO		\$ 105.708.000	\$ 110.570.568	\$ 115.656.814	\$ 120.977.028	\$ 126.541.971
UTILIDAD BRUTA		\$ 923.966.205	\$ 966.468.650	\$ 1.010.926.208	\$ 1.057.428.814	\$ 1.106.070.539
GASTOS OPERACIONALES						
GASTOS ADMINISTRATIVOS						
Nómina		\$ 426.911.987	\$ 456.795.826	\$ 488.771.534	\$ 522.985.541	\$ 559.594.529
Depreciación		\$ 6.759.100	\$ 6.759.100	\$ 6.759.100	\$ 6.759.100	\$ 6.759.100
Amortización		\$ 27.278.000	\$ 28.532.788	\$ 29.845.296	\$ 31.218.180	\$ 32.654.216
TOTAL GASTOS OPERACIONALES		\$ 460.949.087	\$ 492.087.714	\$ 525.375.930	\$ 560.962.821	\$ 599.007.845
UTILIDAD OPERACIONAL		\$ 463.017.118	\$ 474.380.937	\$ 485.550.279	\$ 496.465.993	\$ 507.062.694
GASTOS NO OPERACIONALES						
FINANCIEROS		\$ 1.707.648	\$ 1.827.183	\$ 1.955.086	\$ 2.091.942	\$ 2.238.378
U. A. I.		\$ 434.468.570	\$ 444.167.253	\$ 453.591.995	\$ 462.679.788	\$ 471.361.198
IMPORENTA		\$ 126.564.183	\$ 128.888.924	\$ 131.077.634	\$ 133.107.144	\$ 134.952.038
UTILIDAD DEL EJERCICIO		\$ 306.196.739	\$ 313.451.146	\$ 320.559.274	\$ 327.480.702	\$ 334.170.782
INVERSION INICIAL	\$ 92.130.499					
AMORTIZACION		\$ 6.759.100	\$ 6.759.100	\$ 6.759.100	\$ 6.759.100	\$ 6.759.100
DEPRECIACION		\$ 7.278.000	\$ 28.532.788	\$ 29.845.296	\$ 31.218.180	\$ 32.654.216
FLUJO NETO OPERATIVO	\$ (92.130.499)	\$ 340.233.839	\$ 348.743.034	\$ 357.163.670	\$ 365.457.982	\$ 373.584.099

Fuente: Esta investigación 2016

7.7 Indicadores de rentabilidad

7.7.1 Valor presente neto.

Tabla 57. Valor presente neto

VPN =	- A	$\frac{+ \text{FCN } 1}{(1+I)^1}$	$\frac{+ \text{FCN } 2}{(1+I)^2}$	$\frac{+ \text{FCN } 3}{(1+I)^3}$	$\frac{+ \text{FCN } 4}{(1+I)^4}$	$\frac{+ \text{FCN } 5}{(1+I)^5}$
VPN =	(92.130.499)	318.183.708	326.141.432	334.016.338	341.773.105	349.372.579
VPN =	1.577.356.664					

Fuente: Esta investigación 2016

El valor presente neto es una herramienta financiera que nos permite evaluar este proyecto que es a largo plazo y determinar la inversión que si será rentable ya que el resultado es mayor a cero e indica que nuestro proyecto es capaz de generar suficiente dinero para recuperar lo invertido y lo demás nos quede de ganancia y es viable continuar con el proyecto.

7.7.2 Relación costo beneficio.

Tabla 58. Relación costo beneficio

$$R = \frac{\$1.669.487.163}{\$ 92.130.499} = \$ 18,121$$

DTF	6,93%
FACTOR	106,93%

Fuente: Esta investigación 2016

Con el indicador financiero costo beneficio nos muestra que el proyecto es rentable ya que el resultado es mayor que la unidad 1

7.7.3 Tasa Interna de Retorno (TIR).

Tabla 59. Tasa Interna de Retorno (TIR)

- 92.130.499,00	340.233.839,00	348.743.034,00	357.163.670,00	365.457.982,00	373.584.099,00
(92.130.499)	298.450.736	268.346.440	241.075.304	216.380.463	194.027.875
1.126.150.319					
INTERES 14%					
TIR	32%	ES MAYOR QUE LA DTF POR LO TANTO EL PROYECTO ES RENTABLE			

Fuente: Esta investigación 2016

Este proyecto analizado devuelve el capital invertido más una ganancia adicional ya que el resultado indica una viabilidad financiera a través de la tasa interna de retorno TIR que es mayor cero y se acepta este proyecto de inversión.

8.0 Plan Operativo

8.1 Cronograma de actividades

Tabla 60. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	PERIODO:																											
	MES: Marzo				MES: Abril				MES: Mayo				MES: Junio				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Envío de propuesta	x																											
Desarrollo del proyecto	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Análisis del mercado								x	x	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
Plan de mercadeo												x	x	X	X	X	X	X	X	X	X							
Estudio legal y de habilitación			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Sustentación																											X	

Fuente: Esta investigación 2016

8.2 Metas sociales

Las metas sociales con este plan de negocios son.

- Facilitar el acceso de la población a un servicio de salud digna y con calidad
- Evitar complicaciones en la salud de las personas debido al mal manejo que se hace actualmente se presenta con la atención medica que se presta por parte de la ESE del municipio.
 - Ayudar al municipio de Puerres a bajar los índices epidemiológicos de enfermedades crónicas y prevalentes que se presentan actualmente.
 - Mejorar la satisfacción de los usuarios cuando se presta un servicio de salud.

9.0 Módulo de Impacto

9.1 Impacto económico

- El impacto económico que va a generar este proyecto está relacionado con la generación de varios empleos directos a varias personas ya que se requerirá mano de obra, insumos, enseres, medicamentos etc, que deberá proveerse para que la IPS funcione.
- Generación de empleos indirectos de personas que habitan cerca de la IPS.
- La creación de la IPS puede generar un impacto negativo a la ESE del Municipio, ya que al bajar la cantidad de afiliados bajaran sus ingresos.

9.2 Impacto social

- El principal impacto social es mejorar la salud de los pobladores del municipio de Puerres y sectores aledaños.
- Mejorar el concepto de prestación de salud en el municipio
- Ayudar al municipio a bajar los altos niveles de prevalencia de enfermedades crónicas que tanto cuesta a la nación en general.

9.3 Impacto ambiental

- El impacto ambiental de las instituciones de salud tienden a ser negativos para el ambiente por la generación de residuos contaminados.

- De una manera positiva influye en control de infecciones respiratorias tratadas para evitar la generación de epidemias respiratorias.

10. Resumen Ejecutivo

10.1 Concepto del negocio

Este trabajo tiene como objeto formular un plan de negocios y analizar la viabilidad de la creación de una IPS de primer nivel en el municipio de Puerres, dado que el servicio es deficiente en la prestación de los servicios de salud de la ESE del municipio.

La IPS es una empresa de salud de carácter privado, y la forma de que sea solvente económicamente es a través de los ingresos que se obtendrán por medio de los contratos que se realizaran con las EPS que tiene afiliados en el municipio como son: EMSSANAR, MALLAMAS y CONFAMILIAR, además de prestar sus servicios por concepto de consultas particulares a la población del municipio, tomando en cuenta que previa revisión y análisis de encuesta se verifico que la población está de acuerdo con que se cree una IPS y además se dé la atención de carácter particular.

Las necesidades que se buscan satisfacer es cambiar la imagen de la atención en salud a nivel del municipio y promocionar y prevenir las enfermedades, bajando los niveles epidemiológico que se encuentran actualmente .

10.2 Potencial del mercado en cifras

Como mencionamos anteriormente los potenciales mercados son:

Contratación con EPS Emsanar, el número aproximado de afiliados es 1500, Mallamas 1000 afiliados, Confamiliar 1000 afiliados con una UPC de 45 % , el valor mensual a recaudar por concepto de contratación es de 77.000.000, además un 5% de consultas de 8750 pobladores del municipio esto nos da un valor aproximado 8.700.00 mensual, lo que nos hace viable y sostenible ya que el valor de egresos es más bajo que el de los ingresos.

10.3 Ventajas competitivas y propuestas de valor

Las ventajas que tendrá la IPS Amigos de su salud en relación a su principal competencia la Ese del municipio será , que la atención estará basada en los valores corporativos propuestos como la seguridad, transparencia, ética, con el objeto principal de minimizar al máximo los riesgos o eventos adversos que se puedan presentar, además de la capacitación del personal en forma constante para que estén actualizados en sus conocimientos y que todos los procesos y procedimientos que se realicen en la institución sean lo más pertinentes posibles .

10.4 Resumen de las inversiones

La inversión inicial será de 92 millones, tomando en cuenta que no se hará construcción de las instalaciones sino se arrendara, la inversión se hará en efectivo donde el 50% del aporte lo hace cada socio.

10.5 Conclusiones financieras y evaluación de viabilidad

El proyecto es viable ya que según los índices de rentabilidad y los indicadores financieros el proyecto es rentable, y si se toma la decisión de ejecutarlo será una empresa que generara ganancias para sus socios, además de fomentar empleo y prestar un servicio social

11. Conclusiones

- La presente investigación nos enseñó cómo se debe realizar un plan de negocios con el objeto de saber si un proyecto va o no a ser viable y rentable, y traspasar la barrera de la investigación a la realidad.
- Darnos cuenta que el sistema de salud en Colombia Necesita muchos cambios y que el tener acceso a cambiar la imagen de la misma puede ser posible si realizamos un trabajo ordenado, seguro y bien fundamentado.
- Podemos concluir que previo estudio de mercado realizado en nuestra investigación los niveles de insatisfacción de los usuario de la salud son muy elevados, y que esto no solo es para el municipio investigado sino para el resto del país.
- Como resultado de esta investigación podemos concluir que existe una gran oportunidad en la creación de una empresa de salud, teniendo en cuenta que la atención de las entidades públicas no es la más adecuada.
- Finalmente concluimos que después de haber realizado una investigación completa nuestro plan de negocios es viable técnica, administrativa y financieramente y nos da un parámetro para llevar este proyecto a la realidad.

12. Bibliografía

Cultura empresarial para todos. Cultura empresarial. Disponible en

<<http://culturaempresarialparatodos.blogspot.com.co/>,> [Acceso 18 de julio de 2016]

Gerencie. Como elaborar un plan de negocios. Disponible en <[http://www.gerencie.com/como-](http://www.gerencie.com/como-elaborar-un-plan-de-negocios.html)

[elaborar-un-plan-de-negocios.html](http://www.gerencie.com/como-elaborar-un-plan-de-negocios.html)> [Acceso 12 de julio de 2016]

Instituto de formación y desarrollo INLAC S.A. Auditando organizaciones de servicio.

Disponible en < http://www.inlac.org/Doc/Doc_ISO-TS-176

Instituto de investigación y debate sobre la gobernanza. La prestación del servicio de salud en

Colombia y sus implicaciones para la gobernanza. Disponible en <[http://www.institut-](http://www.institut-gouvernance.org/es/analyse/fiche-analyse-276.html/)

[gouvernance.org/es/analyse/fiche-analyse-276.html/](http://www.institut-gouvernance.org/es/analyse/fiche-analyse-276.html/)> [Acceso 23 de julio de 2016]

Integraweb. Cómo crear una IPS en Colombia y no morir en el intento. Disponible en

<[http://integraweb.com.co/blog/2014/08/21/como-crear-una-ips-en-colombia-y-no-morir-en-](http://integraweb.com.co/blog/2014/08/21/como-crear-una-ips-en-colombia-y-no-morir-en-el-intento/)

[el-intento/](http://integraweb.com.co/blog/2014/08/21/como-crear-una-ips-en-colombia-y-no-morir-en-el-intento/)> [Acceso 22 de julio de 2016]

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Manual para la elaboración de planes de negocios.

Disponible en < www.mipymes.gov.co/descargar.php?idFile=3997 > [Acceso 18 de julio de 2016]

Moreno Alcántara, Gustavo. La definición de salud de la Organización Mundial de la salud y la interdisciplinariedad. Revista Universitaria de Investigación. Universidad de los Andes. Año 9, No. 1. Bogotá, Junio 2008. Disponible en <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2781925.pdf>> [Acceso 12 de julio de 2016]

Organización Mundial de la Salud. ¿Cómo define la OMS la salud? Disponible en <<http://www.who.int/suggestions/faq/es/>> [Acceso 22 de julio de 2016]

Ross, Anna Gabriela, Zeballos, José Luis e Infante, Alberto. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Revista Panamericana de Salud Pública, 2000. Disponible en <<http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v8n1-2/3007.pdf>> [Acceso 19 de julio de 2016]

Wikipedia. Servicio (economía). Disponible en <[https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa))> [Acceso 17 de julio de 2016]

Wikipedia. Sistema de Salud en Colombia. Disponible en <https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_salud_en_Colombia#Instituciones_prestadoras_de_servicios> [Acceso 10 de julio de 2016]

Ley 100 de 1993. Sistema General de seguridad social integral en Colombia. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>

Resolución 2003 del 2014. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf

Decreto 1011 del 2006. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo /DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

ANEXOS

**ANEXO 1. ENCUESTA PARA ANALIZAR LA FACTIBILIDAD DE CREAR UNA
NUEVA IPS EN EL MUNICIPIO DE PUERRES**

Responda marcando una X la respuesta .

1. ¿Están satisfechos con la atención en salud brindada en la ESE (Empresa Social del Estado) del municipio?

Si ----

No ----

2. ¿Les gustaría que en este municipio se cree una nueva IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud).

Si ----

No ----

3. ¿Les gustaría que además de atender con el carnet de salud, atiendan consultas particulares?

SI ----

No ----

4. ¿Consideran que el valor a cobrar por una consulta médica particular sería?

a. 10.000 pesos

b. 15000 pesos

c. 20.000 pesos

d. Más de 20000 pesos

5. ¿cuál es la característica más importante para una buena atención medica?

a. Puntualidad

b. Amabilidad

c. Respeto

d. Pertinencia