

FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS
DOMICILIARIOS PROFESIONALES EN SALUD EN BUCARAMANGA Y SU AREA
METROPOLITANA

ELIZABETH OSORIO SALAZAR
ANA MILENA JOYA JAIMES

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2010

FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS
DOMICILIARIOS PROFESIONALES EN SALUD EN BUCARAMANGA Y SU
AREA METROPOLITANA

ELIZABETH OSORIO SALAZAR
ANA MILENA JOYA JAIMES

Trabajo de grado para optar el título como Profesional en
Gestión Empresarial

Director:
RAMIRO AUGUSTO REDONDO MORA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2010

*A Dios nuestro guía y fiel amigo, quien lleno de fe nuestro corazón para perseverar hasta el final de manera que pudiéramos recordar que no hay imposibles para El.
A nuestra familia que con sus palabras y actitudes sembraron en nosotras un constante espíritu de Conquista que nos lleva a alcanzar hoy tan importante logro.*

AGRADECIMIENTOS

Las autoras de este proyecto de grado, desean expresar un agradecimiento especial a las personas que colaboraron durante todo el proceso de elaboración, revisión y culminación de este trabajo:

A Dios y a nuestras familias, fuentes de inspiración, motivación y apoyo incondicional que nos acompañaron durante todo el proceso de formación, y que aun en los momentos de dificultad sembraron en nuestro corazón el deseo de perseverar y lograr tan anhelado propósito.

A nuestro Asesor Ramiro Redondo, por su colaboración brindada durante el desarrollo de este proyecto.

A los jurados por sus valiosos aportes con los cuales contribuyeron a mejorar el presente trabajo.

A la ingeniera Margarita Villabona y a su equipo de trabajo, quienes nos brindaron su apoyo y solidaridad en momentos cruciales de nuestra carrera.

Cordialmente,

ANA MILENA JOYA JAIMES

ELIZABETH OSORIO SALAZAR

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	23
1. GENERALIDADES	25
1.1 LA SALUD	25
1.1.1 Origen evolución del sector.	25
1.1.2 Antecedentes	32
1.1.3 Contexto geográfico.	43
1.1.4 Marco de referencia legal.	51
2. ESTUDIO DE MERCADOS	55
2.1 OBJETIVOS	55
2.1.1 Objetivo general.	55
2.1.2 Objetivos específicos	55
2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO	56
2.2.1 Definición del servicio.	56
2.2.2 Servicios sustitutos.	63
2.2.3 Servicios complementarios.	64
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.	64
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	66
2.3.1 Mercado potencial.	66
2.3.2 Mercado objetivo.	66
2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	67
2.4.1 La Demanda	67
2.4.1.1 Planteamiento del problema.	67
2.4.1.2 Necesidades de información.	68
2.4.1.3 Ficha técnica.	69
2.4.1.4 Tabulación, Presentación y análisis de resultados de la encuesta dirigida a las personas de los estratos 3 y 4, de Bucaramanga y su área metropolitana.	71

2.4.1.5 Estimación de la Demanda	97
2.4.1.6 Evolución Histórica de la Demanda.	99
2.4.1.7 Proyección de la Demanda.	99
2.4.2 La Oferta	101
2.4.2.1 Análisis de la situación actual de la competencia.	101
2.4.2.2 Necesidades de Información	107
2.4.2.3 Ficha Técnica de la Oferta	108
2.4.2.4 Proyección de la Oferta.	109
2.5 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA	110
2.6 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	111
2.6.1 Estructura de los canales actuales.	111
2.6.2. Selección del Canal.	111
2.6.3 Ventajas y Desventajas de los Canales	112
2.7 PRECIO	113
2.7.1 Análisis de Precios.	113
2.7.2 Estrategias de fijación de precios de productos nuevos.	113
2.8 PUBLICIDAD Y PROMOCION	114
2.8.1. Objetivos	114
2.8.2. Logotipo	115
2.8.3. Lema.	115
2.8.4. Análisis de Medios.	115
2.8.5. Selección de Medios.	121
2.8.6. Estrategias	121
2.8.7. Presupuesto de Publicidad y Promoción	122
2.8.7.1 De Lanzamiento	122
2.8.7.2 De Publicidad	123
2.9 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	123
2.9.1 Conclusiones Estudio de Mercados.	124
3. ESTUDIO TÉCNICO	126
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	126

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.	126
3.1.2 Factores que determinan el tamaño	127
3.1.2.1 Tamaño del mercado.	127
3.1.2.2 Suministros e insumos.	127
3.1.2.3. Capacidad financiera.	128
3.1.2.4. Recursos humanos.	128
3.1.2.5. Tecnología.	129
3.1.2.6. Planta física.	129
3.1.2.7. Materia prima.	129
3.1.2.8. Competencia.	130
3.1.3 Capacidad del proyecto	130
3.1.3.1. Capacidad total diseñada.	130
3.1.3.2. Capacidad instalada.	130
3.1.3.3. Capacidad utilizada y proyectada.	131
3.2 LOCALIZACION	132
3.2.1. Macrolocalización.	132
3.2.2. Microlocalización.	132
3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO	135
3.3.1. Ficha técnica del producto	135
3.3.2. Descripción técnica del proceso.	139
3.3.2.1 Definición del servicio	144
3.3.3. Diagrama de Operación	149
3.3.4 Control de calidad	150
3.3.5. Recursos	151
3.3.5.1 Recurso humano	151
3.3.5.2 Recurso físico	152
3.3.5.3 Recurso de insumos.	154
3.3.6. Estudio de proveedores.	155
3.3.7 Distribución de planta	157
3.3.8 Logística de Distribución.	158

3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	159
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	161
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN	161
4.1.1 Constitución de la Sociedad de Responsabilidad Limitada.	161
4.1.2 Constitución Legal.	162
4.2 CULTURA EMPRESARIAL	163
4.2.1 Visión.	163
4.2.2 Misión.	163
4.2.3 Objetivos Empresariales	163
4.2.4 Políticas Empresariales	164
4.2.4.1 Personal.	166
4.2.4.2 Compras.	167
4.2.4.3 Ventas.	168
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	169
4.3.1 Organigrama	169
4.3.2. Descripción y Perfil de Cargos.	170
4.3.3 Estructura salarial.	179
5. ESTUDIO FINANCIERO	182
5.1 INVERSIONES	183
5.1.1 Inversiones de activos fijos.	183
5.1.1.1. Muebles y enseres.	183
5.1.1.2. Equipos de oficina.	184
5.1.1.3 Total inversión fija.	185
5.1.2 Inversión diferida.	185
5.1.3 Inversión de capital de trabajo.	186
5.1.3.1 Costos prestación del servicio.	186
5.1.3.1.1 Mano de obra directa.	186
5.1.3.1.2. Costos indirectos fabricación.	187
5.1.3.1.2.1. Materias Primas.	187
5.1.3.1.3 Total costos prestación del servicio.	188

5.1.3.2 Gastos de administración y ventas.	188
5.1.3.2.1. Valor de la nómina administrativa.	188
5.1.3.2.2. Depreciación equipos de administración y ventas.	189
5.1.3.2.3. Amortización de diferidos.	190
5.1.3.2.5. Total de gastos de administración y ventas.	191
5.1.3.2.6. Gastos financieros.	192
5.1.3.3 Total Capital de Trabajo.	192
5.1.4. Inversión total.	193
5.1.5 Fuentes de financiación.	193
5.1.5.1. Amortización del Crédito Bancario.	194
5.2 COSTOS	197
5.2.1 Costos fijos.	198
5.2.2. Costos variables.	198
5.2.4 Precio de venta.	199
5.3 PRESUPUESTO DE EGRESOS E INGRESOS	200
5.3.2 Ingresos.	201
5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	202
5.5 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	204
5.5.1 Estado de ganancias y pérdidas.	204
5.5.2 Flujo de caja o efectivo.	205
5.5.3 Balance general.	206
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	208
6.1 IMPACTO SOCIAL	208
6.1.1 Desarrollo Regional.	209
6.2 IMPACTO AMBIENTAL	212
6.2.1 Análisis de riesgos.	214
6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA	216
6.3.1 Valor Presente Neto.	216
6.3.2 Tasa Interna de Retorno (TIR).	219
6.3.3 Periodo de recuperación.	220

6.3.4 Análisis de las razones financiera.	221
CONCLUSIONES	226
RECOMENDACIONES	229
BIBLIOGRAFIA	230
ANEXOS	232

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Guía para construir y formalizar una empresa.	54
Cuadro 2. Población del área metropolitana por estratos	66
Cuadro 3. Clasificación de las personas	71
Cuadro 4. Uso de los servicios de terapias en el último trimestre	72
Cuadro 5. Tipos de terapias solicitadas en el último trimestre	73
Cuadro 6. Promedio de terapias solicitadas en el último trimestre	74
Cuadro 7. Solicitud en la atención a domicilio	75
Cuadro 8. Entidad que brinda el servicio	76
Cuadro 9. Tiempo promedio en el uso de los servicios domiciliarios	77
Cuadro 10. Medios utilizados para conocer el servicio en salud domiciliario	78
Cuadro 11. Tiempo promedio de duración de la terapia respiratoria	79
Cuadro 12. Tiempo promedio de duración de la terapia física	80
Cuadro 13. Tiempo de duración de la terapia ocupacional	81
Cuadro 14. Tiempo promedio de duración de la terapia en fonoaudiología	82
Cuadro 15. Precio cancelado por terapia respiratoria	83
Cuadro 16. Precio cancelado por terapia física	84
Cuadro 17. Precio cancelado por terapia ocupacional	85
Cuadro 18. Precio cancelado por terapia de fonoaudiología	86
Cuadro 19. Manifestación de dificultades	87
Cuadro 20. Tipo de dificultades	88
Cuadro 21. Inclinación hacia los servicios domiciliarios en salud	89
Cuadro 22. Preferencia en los servicios	90
Cuadro 22. Cantidad promedio por persona de terapias solicitadas en el trimestre	91
Cuadro 23. Precio promedio a pagar por terapia respiratoria a domicilio	92
Cuadro 24. Precio promedio a pagar por terapia física a domicilio	93
Cuadro 25. Precio promedio a pagar por terapia ocupacional a domicilio	94

Cuadro 26. Precio promedio a pagar por terapia fonoaudiología a domicilio	95
Cuadro 27. Disposición a pagar por terapia con equipos especiales	96
Cuadro 26. Estimación Demanda Total	98
Cuadro 27. Estimación Demanda Efectiva	99
Cuadro 28. Proyección de la Demanda Total	100
Cuadro 29. Proyección de la Demanda Efectiva	100
Cuadro 30. Proyección de la Oferta	110
Cuadro 31. Relación Demanda y Oferta	110
Cuadro 32. Proyección de la Relación Demanda y Oferta	110
Cuadro 33. Shopping de Precios de la competencia	113
Cuadro 34. Gastos de lanzamiento	122
Cuadro 35. Presupuesto de publicidad	123
Cuadro 36. Capacidad total diseñada	130
Cuadro 37. Capacidad Instalada	131
Cuadro 38. Proyección de la capacidad instalada	131
Cuadro 39. Ponderación y puntuación de factores	133
Cuadro 40. Calificación de alternativas	135
Cuadro 41. Ficha técnica terapia respiratoria	136
Cuadro 42. Ficha técnica terapia física	137
Cuadro 43. Ficha técnica terapia ocupacional	138
Cuadro 44. Ficha técnica terapia en fonoaudiología	139
Cuadro 45. Recurso humano	151
Cuadro 46. Requerimientos de muebles y enseres	152
Cuadro 47. Requerimientos equipos de computo	152
Cuadro 48. Suministros de oficina	153
Cuadro 49. Requerimiento de materias primas	155
Cuadro 50. Perfil del cargo Gerente	170
Cuadro 51. Perfil del cargo secretaria	171
Cuadro 52. Perfil del cargo asesor de ventas	172
Cuadro 53. Perfil del cargo profesional de la salud	173

Cuadro 54. Perfil del cargo contador	174
Cuadro 55. Manual de funciones Gerencia	175
Cuadro 56. Manual de funciones asesor de ventas	176
Cuadro 57. Manual de funciones secretaria	177
Cuadro 58. Manual de funciones profesionales de la salud	178
Cuadro 59. Manual de funciones contador	179
Cuadro 60. Estructura salarial	180
Cuadro 62. Presupuesto Muebles y enseres	184
Cuadro 63. Presupuesto Equipos de cómputo	184
Cuadro 64. Total inversión fija	185
Cuadro 65. Inversión diferida	185
Cuadro 66. Costo mano de obra directa	187
Cuadro 67. Materias primas	187
Cuadro 68. Total costos prestación del servicio	188
Cuadro 69. Costo nomina administrativa	189
Cuadro 70. Depreciación equipos de administración y ventas	189
Cuadro 71. Amortización de diferidos	190
Cuadro 72. Valor del mantenimiento de activos administrativos	190
Cuadro 73. Valor del seguro de activos de administración y ventas	191
Cuadro 74. Total gastos generales	191
Cuadro 75. Total gastos de administración y ventas	192
Cuadro 76. Gastos financieros	192
Cuadro 77. Total inversión de capital de trabajo	193
Cuadro 78. Inversión total	193
Cuadro 79. Financiación	194
Cuadro 80. Amortización del crédito	195
Cuadro 81. Costos fijos	198
Cuadro 82. Costos variables	199
Cuadro 83. Costo total	199
Cuadro 84. Precio de venta	200

Cuadro 85. Costos de prestación del servicio proyectados a cinco años	200
Cuadro 86. Gastos de administración y ventas proyectados a cinco años	201
Cuadro 87. Proyección de los gastos financieros	201
Cuadro 88. Proyección de ventas	201
Cuadro 89. Distribución del servicio	202
Cuadro 90. Margen de contribución	203
Cuadro 91. Margen de contribución ponderado	203
Cuadro 92. Unidades en el punto de equilibrio	203
Cuadro 93. Distribución de unidades en el punto de equilibrio	204
Cuadro 95. Estado de ganancias y pérdidas	205
Cuadro 96. Flujo de Caja	206
Cuadro 97. Balance General	207
Cuadro 98. Análisis de riesgos	216
Cuadro 99. Valor presente neto (VPN)	218
Cuadro 100. Tasa interna de retorno (TIR)	220
Cuadro 101. Recuperación de la Inversión	220
Cuadro 102. Razones financieras	224

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Clasificación de las personas	71
Figura 2. Uso de los servicios de terapias en el último trimestre	72
Figura 4. Promedio de terapias solicitadas en el último trimestre	75
Figura 5. Solicitud en la atención a domicilio	76
Figura 6. Entidad que brinda el servicio	77
Figura 7. Tiempo promedio en el uso de los servicios domiciliarios	78
Figura 8. Uso de medios para promocionar los servicios	79
Figura 9. Tiempo promedio de duración de la terapia respiratoria	80
Figura 10. Tiempo promedio de duración de la terapia física	81
Figura 11. Tiempo de duración de la terapia en Terapia ocupacional	82
Figura 12. Tiempo promedio de duración de la terapia en fonoaudiología	83
Figura 13. Precio cancelado por terapia respiratoria	84
Figura 14. Precio cancelado por terapia física	85
Figura 15. Precio cancelado por terapia ocupacional	86
Figura 16. Precio cancelado por terapia de fonoaudiología	87
Figura 17. Manifestación de dificultades	88
Figura 18. Tipo de dificultades	89
Figura 19. Inclinación hacia los servicios domiciliarios en salud	90
Figura 20. Preferencia en los servicios	91
Figura 19. Cantidad de terapias solicitadas en el trimestre	92
Figura 20. Precio promedio a pagar por terapia respiratoria a domicilio	93
Figura 21. Precio promedio a pagar por terapia física a domicilio	94
Figura 22. Precio promedio a pagar por terapia ocupacional a domicilio	95
Figura 23. Precio promedio a pagar por terapia fonoaudiología a domicilio	96
Figura 24. Disposición a pagar por terapia con equipos especiales	97
Figura 24. Ciclo del servicio de terapia respiratoria	140
Figura 25. Ciclo del servicio de terapia física	141

Figura 26. Ciclo del servicio de terapia ocupacional	142
Figura 27. Ciclo del servicio de terapia en fonoaudiología	143
Figura 28. Distribución de Planta	158
Figura 29. Organigrama	169

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA GESTION EMPRESARIAL	232
ANEXO B. LISTADO DE PROFESIONALES DE LA SALUD	237

RESUMEN

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS PROFESIONALES EN SALUD EN BUCARAMANGA Y SU AREA METROPOLITANA*.

AUTORES: OSORIO SALAZAR, Elizabeth
JOYA JAIMES, Ana Milena**

PALABRAS CLAVES: Fisioterapia, Terapia Respiratoria, Fonoaudiología y Terapia Ocupacional

DESCRIPCION:

Debido a la presencia de retrocesos que han afectado considerablemente la prestación de los servicios de salud en Colombia, mediante la Ley 100 de 1993 el Estado transfirió al sector privado la prestación de los servicios y asumió más activamente el papel de reguladores y vigilantes de tales entidades, las cuales deberán contribuir al beneficio de la sociedad con servicios de calidad.

Por tal razón, este proyecto tiene como objetivo general, desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga, la cual contara con un programa que le permitirá posicionarse como una estrategia novedosa de atención para brindar servicios de salud domiciliaria en las especialidades de Fisioterapia, Terapia respiratoria, Fonoaudiología y Terapia Ocupacional, gracias a un equipo integrado por personal administrativo y de profesionales en salud que brinden un trato humanizado y oportuno a la población, representando una mejoría importante en la calidad de vida de los usuarios.

Dicha propuesta empresarial buscara satisfacer la demanda de la salud de la población de Bucaramanga y su área Metropolitana, especialmente aquellos que pertenecen a los estratos 3 y 4, situación que beneficiara mayormente a los Adultos Mayores al igual que a los menores de edad con salud deficiente y a las personas con alguna discapacidad.

A fin de sustentar lo anterior, se realizan 3 estudios: Estudio de mercados, Técnico y Administrativo; asimismo se evalúan aspectos relevantes como el impacto social, ambiental y finalmente se lleva a cabo la evaluación económica a través de variables como la TIR, VPN y periodo de recuperación, aspectos que afirman la sostenibilidad económica del presente proyecto que solo requerirá para su puesta en marcha de una inversión total de \$118.566.508, monto distribuido en inversión fija, diferida y capital de trabajo o dinero circulante.

* Trabajo de Grado

** Universidad Industrial de Santander. Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director: Ramiro Augusto Redondo Mora.

ABSTRACT

TITLE: FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A DOMICILIARY SERVICE ENTERPRISE PROFESSIONALS OF HEALTH IN BUCARAMANGA AND ITS METROPOLITAN AREA

AUTHORS: OSORIO SALAZAR, Elizabeth
JOYA JAIMES, Ana Milena**

KEYWORDS: Physiotherapy, Breathing Therapy, Speech Therapy and Occupational Therapy

DESCRIPTION:

Due to the presence of setbacks that have affected considerably the benefit of the health services in Colombia, by means of the Law 100 of 1993 the State transferred the benefit of services to the private sector and assumed more actively the role of regulators and vigilantes of such institutions that should contribute to the benefit of the society with services of quality.

For such a reason, this project has as general objective, to develop a study of feasibility for the creation of a domiciliary service enterprise in health in the metropolitan area of Bucaramanga, which will have a program that will allow it to be positioned like a novel strategy of attention to offer services of domiciliary health in the specialties of Physiotherapy, Breathing Therapy, Speech Therapy and Occupational Therapy, thanks to a team integrated by executive staff and professionals in health who offer a humanized treatment and opportune to the population, representing an important improvement in the quality of life of the users.

This business proposal will seek to satisfy the demand of health of the population of Bucaramanga and its Metropolitan area, especially those that belong to strata 3 and 4, situation that will benefit mostly the Elderly Adults like the underage people with deficient health and people with some incapacity.

In order to sustain the previous statement, 3 studies are carried out: study of markets, technical and administrative; likewise outstanding aspects are evaluated as the social and environmental impact and finally the economic evaluation is carried out through variables like the IRR, VPN and period of recovery, aspects that affirm the economic maintenance of the present project that will only require a total investment of \$118.566.508 for its implementation amount distributed in fixed, differed investment and working capital or circulating money.

* Degree Works

** Institute for Regional Projection and Distance Education. Managerial Administration School.
Director: Ramiro Augusto Redondo Mora.

INTRODUCCION

Una de las prioridades del ser humano es su Salud, aspecto fundamental en su calidad de vida y en el que el estado juega un papel fundamental.

Teniendo en cuenta que la intervención del estado ha sido insuficiente, dado que no ha logrado satisfacer tal necesidad básica, se ha visto desde hace algunos años y a partir de la ley 100 del 93, un aumento considerable de entidades privadas que intervienen en tal situación social ya que la ausencia del estado, se convirtió en la oportunidad económica de empresas quienes como contraprestación económica brindan servicios de salud que aun no alcanzan los estándares de calidad, justicia y equidad que deben primar en la salud colombiana.

A fin de contribuir positivamente en tal problemática han surgido otras clases de entidades que brindan asistencia en salud domiciliaria, dentro de las cuales forma parte la empresa objeto de estudio, la cual busca no solo aportar beneficios al sistema general de salud, sino a los clientes y/o beneficiarios de los servicios de salud, siendo esta una población vulnerable no solo por las afecciones físicas y/o psicológicas que padecen sino por las deficiencias en el sistema de salud, las cuales han representado para ellos demoras, altos costos y mala atención, aspectos que hacen más tedioso y complejo el recibir un servicio óptimo que mejore las condiciones de vida de las personas.

Tal y como se expresaba anteriormente, la empresa de servicios domiciliarios de profesionales de la salud, busca generar un impacto positivo en la población del área metropolitana de Bucaramanga especialmente a los estratos 3 y 4 y esto en la medida que atienda con calidad los requerimientos de los pacientes y familiares-

acudientes, aspecto que se reflejará en la mejora de las condiciones físicas, mentales-emocionales del paciente y de su entorno.

Por tal razón, en el presente proyecto se encontrará la propuesta de SALUD HOME, empresa de que busca brindar asistencia en las áreas de Fisioterapia, Terapia respiratoria, Fonoaudiología y Terapia Ocupacional. Dicha idea empresarial se sustenta en seis estudios que se convierten en información completa y estructurada que da a conocer los aspectos fundamentales que determinan la viabilidad y factibilidad de dicha empresa; así mismo se encuentra como parte final la evaluación del proyecto, aspecto que sitúa a SALUD HOME en el contexto social y ambiental actual, a fin de determinar el grado y tipo de impacto que la organización tendrá en la Sociedad.

1. GENERALIDADES

1.1 LA SALUD

1.1.1 Origen evolución del sector.¹ La historia de la Fisioterapia se debe entender desde el conjunto de actuaciones, métodos y técnicas que de forma personal o colectiva se han basado en el empleo de los agentes físicos dentro de situaciones histórico-sociales diferentes con el fin de promover la salud. Así, desde el hombre primitivo, encuentra referencias a tratamientos naturales o basados en agentes físicos para combatir la enfermedad asociadas en un principio a rituales mágico-religiosos.

En la Antigua Mesopotámica, una casta sacerdotal llamada “Asu” era la encargada de realizar el tratamiento mediante agentes físicos y también mediante la fitoterapia. En el Antiguo Egipto, por su parte, esta función recaía en la figura de los llamados “Sinu”, sanadores laicos.

Existen numerosas referencias al uso de agentes físicos como agentes terapéuticos en la cultura que se desarrolló en el Valle del Indo en el 1500 a.c., así como en la antigua China.

En la América precolombina, los Aztecas desarrollaron métodos terapéuticos basados en el agua en sus “baños de vapor” (temazcalli) de la misma manera que los Mayas con sus “baños de sudor” (zumpulche). Sin embargo, un punto de referencia importante para el desarrollo de la fisioterapia fue el florecimiento de la cultura helénica.

¹ [WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE-Fisioterapia-2010-http://es.wikipedia.org/wiki/Fisioterapia](http://es.wikipedia.org/wiki/Fisioterapia)

A partir de Grecia, el empirismo en el cual se había basado hasta entonces todo acto terapéutico, deja paso a un enfoque más racional de entender la salud y la enfermedad y en consecuencia, del tratamiento.

Hipócrates, padre de la Medicina, puede también considerarse como uno de los grandes impulsores de la Terapéutica Física, alejándola de las prácticas religiosas y acercándola a posiciones más experimentales. Su filosofía terapéutica era la de “ayudar a la naturaleza”, esto es, impulsar mediante medios naturales, las fuerzas de autocuración del cuerpo (*Vis Naturalis Medicatrix*).

En el tema del Movimiento como Agente Terapéutico (Kinesioterapia), Hipócrates desarrolló maniobras de corrección de las incurvaciones del raquis de causa externa, mediante compresiones, tracciones y manipulaciones.

En el campo del Masaje como Agente Terapéutico (Mesoterapia) describió la llamada anatripsis, o “fricción hacia arriba” que aplicaba para realizar drenajes vasculares. Así mismo, impulsó métodos gimnásticos preparatorios para el fortalecimiento de las extremidades en el arte de la caza, el deporte y la guerra, método que posteriormente perfeccionaría Herodio en su tratado “*Ars Gimnástica*”.

Aristóteles por su parte consagró sus esfuerzos en este campo al estudio de la Kinesiología o ciencia del cuerpo humano en movimiento, y al estudio de la marcha humana. En el campo de la Electroterapia, o Electricidad como Agente Terapéutico, realizó experiencias con descargas eléctricas de pez torpedo (tremielga), que aplicaba para los ataques de gota, método que después popularizarían los romanos.

La Civilización Romana desarrolló esta herencia terapéutica del mundo helénico. Así, el masaje era práctica habitual en el Imperio y se realizaba antes y después de los baños, de gran auge en aquellos días, a cargo de los llamados *frictori* y *unguentarii*. Celio Aureliano introduce la hidroquinesiterapia (gimnasia acuática), y

la suspensión-terapia (kinesiterapia con pesas y poleas), así como pautas para ejercicios postoperatorios y dolencias reumáticas como la artritis entre otras.

Asclepíades desarrolló ejercicios terapéuticos basados en el movimiento activo y pasivo, así como los llamados “baños colgantes”. La figura principal de esta época, sin embargo, fue Galeno, que describió una gran variedad de ejercicios terapéuticos con sus parámetros de vigor, duración, frecuencia, uso de aparatos y parte del cuerpo interviniente, así como gimnasia planificada del tronco y los pulmones, para la corrección del tórax deformado cifótico o escoliótico.

En el campo de la Terapia Física, se desarrolla la Terapia Manipulativa Articular en manos de Andrew Taylor Still (Osteopatía) y Daniel David Palmer (Quiropráctica), así como la Hidroterapia y Balneoterapia (Vincent Priessnitz, (Gonzalo Altamirano y Sabastian Kneipp). En el campo de la Masoterapia destaca P.Henrik Ling, que desarrolla la práctica y enseñanza del masaje, el “Masaje Sueco”.

En el campo del ejercicio, desarrolla así mismo un método Gimnástico propio, la “Gimnasia Sueca”, siendo un precursor de la Kinesiterapia, término que se crea oficialmente en 1847. El campo de la Mecanoterapia (utilización de ingenios mecánicos como Agente Terapéutico) avanza gracias a los estudios de Zander.

Los grandes avances en la comprensión y control del fenómeno eléctrico así como de la fisiología del sistema nervioso, permiten una aplicación cada vez más cualificada de la electroterapia. A principios del siglo XX, se impulsa en los hospitales de Londres el uso de los agentes físicos para el tratamiento de patología respiratoria, siendo el germen de la actual fisioterapia respiratoria.

A mediados del siglo XX y después de las Guerras Mundiales o epidemias varias como la de la poliomielitis, cuyas fracturas fueron la de una gran cantidad de

enfermos, lesionados y discapacitados, poco a poco se va asentando en la clase médica mundial la idea de la creación de un corpus profesional que se consagre exclusivamente al estudio y práctica de esta disciplina, la Terapéutica Física.

Éste es el motivo de la creación oficial de los cuerpos de Fisioterapeutas en todo el mundo y la profesionalización y el despegue de la misma al acceder la Fisioterapia al rango de estudio de carácter Universitario.

Algunas figuras importantes que han enriquecido la Fisioterapia en esta segunda mitad del siglo XX son Kalternbon, Maitland, McKenzie, Sohier, Cyriax, Souchard, Mezieres, Busquets, Butler, Postiaux, Giménez, Perfetti, o Vojta entre otros muchos.

En la actualidad, gracias a los avances de la tecnología y fiel a su historia y tradición, la Fisioterapia dispone a su alcance del uso de numerosos agentes físicos (masaje, agua, sonido, electricidad, movimiento, luz, calor, frío...) en las modalidades de electroterapia, ultrasonoterapia, hidroterapia, mecanoterapia, termoterapia, magnetoterapia o laserterapia, entre otras, pero sin descuidar o abandonar el desarrollo e impulso de nuevas concepciones y métodos de Terapia Manual (principal herramienta del fisioterapeuta) para la prevención, tratamiento, curación y recuperación de un gran número de patologías y lesiones.

Más de 400 millones de personas², aproximadamente el 10% de la población mundial, viven con alguna forma de discapacidad en los países en desarrollo y como resultado de ello, muchas se ven excluidas del lugar que les corresponde dentro de sus propias comunidades. Imposibilitadas de desempeñarse en trabajos con un sueldo digno y excluido de los procesos políticos, las personas discapacitadas tienden a ser las más pobres entre los pobres dentro de una

² PHIL HAY. Banco Mundial y la Discapacidad- Marzo 2005. <http://www.bancomundial.org/temas/reseñas/discapacidad.htm>

población mundial de 1,3 mil millones de personas que subsisten con menos de un dólar diario.

Para el caso de Colombia se puede decir que si bien la situación de discapacidad³ a empezado a reconocerse en la última década, sigue siendo uno de los problemas más desconocidos del país, dada la carencia de registros sistemáticos que permitan realizar seguimiento histórico de las frecuencias de aparición de los factores de riesgo más comunes, así como de discapacidad que ocasionan.

La magnitud de la situación social de la discapacidad es una discusión no resuelta. Sin embargo, a lo largo de la década se ha realizado diversos estudios que si bien no son comparables metodológicamente, cada uno en su alcance describe cuantitativa y cualitativamente la situación de discapacidad en determinados territorios y momentos.

En Colombia⁴, a partir de la ley 100 de 1993 los servicios sanitarios se separaron en dos grandes categorías: los servicios de salud pública y los servicios de beneficios individual y con base en esta separación se organizaron dos paquetes de beneficios conocidas como PAB y POS.

En cuanto al POS el acuerdo 117 de 1998 del consejo nacional de seguridad social en salud, establece el conjunto de procedimientos de protección específica y detección precoz y la resolución 412 del 2000 establece las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica de interés en salud pública.

³ INFORME PARA LA INICIATIVA DE POBREZA Y DISCAPACIDAD COLOMBIA.INCI Dilia Robinson. Julio 2004.discapacidadcolombia.com/Documentos/pobreza_ydiscapacidad.doc

⁴ PLAN DE DESARROLLO ECONOMICO, SOCIAL Y DE OBRAS PÚBLICAS PARA BUCARAMANGA. Oficina de Planeación Alcaldía de Bucaramanga.2004-2007 <http://www.bucaramanga.gov.co/dcsplandesarrollo.pdf>.Supersaludtrimestre

A partir del subsistema de información del Sistema General de Seguridad Social principalmente del Registro Individual de Prestación de Servicios (RIPS) y del Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SIVIGILA), instituciones de carácter público o privado crearon el Observatorio de Salud Pública de Santander como un espacio de integración para la recuperación, análisis y divulgación de la información en salud, para apoyar la formulación de planes y programas de salud pública en el Departamento.

Inició su funcionamiento en febrero del año 2005 y desde entonces se ha posicionado como referente legítimo de información en salud, en la medida que su acción ha servido para conocer la situación de salud de la población del Departamento; de esta manera se ofrece conocimiento para la planificación y la ejecución de acciones en las diferentes entidades públicas y privadas dentro de las que forman parte las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Colombia (IPS) que tienen su origen legal en la ley 100 de 1.993⁵ cuyas funciones son las de prestar servicios de salud, de acuerdo al nivel de complejidad con calidad y eficiencia.

El concepto de salud es comúnmente definido como la ausencia de enfermedad. Definición incompleta que solo abarca al individuo como un organismo orgánico y aislado. La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la salud como: el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad.

El ser humano vive inmerso en un ambiente externo dentro del cual desarrolla todas sus actividades cotidianas. Forma parte de una sociedad con características particulares, con creencias, hábitos, diferentes posibilidades económicas y psicológicas, y se relaciona afectivamente con su entorno. Todos estos aspectos

⁵ ENSAYO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN EL SISTEMA DE SALUD EN COLOMBIA. Juan Carlos Eslava C. Enero-Abril2002.Revista.saludpublicavol4nº1Bogotá

caracterizan a la vida de los seres humanos, y los responsables de la salud pública deben ocuparse de ellos.

En el siglo pasado se sabía poco sobre las enfermedades y sus causas. La higiene en la alimentación y en la vivienda era muy deficiente y muchas personas jóvenes morían a causa de enfermedades.

La medicina moderna cuenta con importantes recursos para combatir las afecciones del organismo (medicamentos, sueros, vacunas y operaciones). Una de las funciones más importantes del médico es la educación para la prevención. La educación para la salud ha sido considerada como uno de los campos de innovación de la Reforma Educativa y cobra cada vez mayor importancia como área de trabajo pedagógico en la educación reglada y en la educación social (no reglada).

Sin embargo, la educación para la salud es una práctica antigua, aunque ha variado sustancialmente en cuanto a su enfoque ideológico y metodológico como consecuencia de los cambios paradigmáticos en relación a la salud: De un concepto de salud como no-enfermedad hacia otro más global, que considera la salud como la globalidad dinámica de bienestar físico, psíquico y social.

El paso del concepto negativo de la salud a una visión positiva ha conducido a un movimiento ideológico, según el cual, las acciones deben ir dirigidas a fomentar estilos de vida sanos, frente al enfoque preventivo que había prevalecido hasta entonces, paralelamente, se ha producido un cambio terminológico: De la tradicional denominación de Educación Sanitaria a la actual Educación para la Salud.

Así pues, sería interesante tener como objeto mejorar la salud de las personas, lo cual puede considerarse desde dos perspectivas: Preventiva y de promoción de la salud.

Desde el punto de vista preventivo, capacitando a las personas para evitar los problemas de salud mediante el propio control de las situaciones de riesgo, o bien, evitando sus posibles consecuencias. Desde una perspectiva de promoción de la salud, capacitando a la población para que pueda adoptar formas de vida saludable.

La Educación para la Salud es un proceso de formación, de responsabilidad del individuo a fin de que adquiera los conocimientos, las actitudes y los hábitos básicos para la defensa y la promoción de la salud Individual y colectiva. Es decir, como un intento de responsabilizar al individuo y de prepararlo para que, poco a poco, adopte un estilo de vida lo más sano posible y unas conductas positivas de salud.

1.1.2 Antecedentes⁶ El macrosector servicios, comprende los sectores salud, educación, audiovisuales, artes gráficas, turismo, editorial, juguetes y material promocional, tecnologías de la información, ingeniería y construcción, joyería y bisutería entre otros.

El sector de los servicios que es el más dinámico con un crecimiento promedio anual del 8.4%, aunque no existe una consolidación total de la cifras, según Proexport, los servicios contribuyen con un 73% del empleo nacional, el sector genera el 60% del PIB y representa el 15% de las exportaciones. Dentro de la agenda interna el sector ha cobrado gran importancia puesto que se constituye como una plataforma logística que agrega valor a la industria y es productivo en sí mismo.

⁶Análisis sectoriales-Proexport.2008-<http://www.proexport.com>

En la década de los ochenta, las aplicaciones de la teoría económica ejercieron una marcada influencia en la concepción de los servicios de salud, por lo cual la formulación de las políticas en salud expresaban una alta valoración de los mecanismos de mercado y de los incentivos económicos, lo que conllevaba, a su vez, una redefinición del papel del Estado en su capacidad de intervención.

Luego, a comienzos de los noventa, dentro de unos procesos amplios de reforma en América Latina, caracterizados por políticas de ajuste y de estabilización macroeconómica, y basados en la apertura externa de las economías y en la desregulación y flexibilización de sus mercados, se introdujeron reformas, en algunos casos de fondo, en los sistemas de salud.

Dentro de ese contexto emergió el enfoque teórico conocido como competencia regulada, dadas las características de los mercados de servicios de salud, cuyas conocidas fallas limitan su funcionamiento como mercados competitivos. Dicho enfoque ganó amplio respaldo en las propuestas de reforma impulsadas, por el Banco Mundial.

Durante la década de los noventa, la mayoría de países con economías de mercado redefinieron el papel del Estado en la prestación de los servicios públicos a la población, en esencia, los antiguos monopolios estatales fueron reemplazados por estructuras de mercado con participación de capitales privados en un ambiente de competencia. Los gobiernos reorientaron su participación en los mercados, transfiriendo al sector privado la prestación de los servicios y asumiendo más activamente el papel de reguladores y vigilantes de los prestadores.

La definición de este nuevo enfoque se debió tanto a la necesidad de atraer nuevos capitales para la ampliación y modernización de la infraestructura existente, como a la existencia generalizada de una nueva concepción del Estado

que abogaba por la reducción de su tamaño y por una mayor importancia del papel del mercado en la asignación de los recursos.

Este nuevo enfoque en la prestación de los servicios públicos fue implementado en Colombia a partir de la Constitución de 1991, abriendo el camino para la prestación de los servicios por parte de agentes no estatales. Este proceso de apertura fue consagrado posteriormente por la Ley 142 de 1994 redefiniendo completamente el esquema institucional y de prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. Como consecuencia, nuevos actores entraron a la prestación de los servicios y se registraron cambios importantes en términos de coberturas, tarifas y calidad.

La reforma adoptada con la Ley 100 se inscribía dentro de unas grandes tendencias de reforma en el ámbito internacional, que en las décadas anteriores sustentaban las concepciones de los sistemas de salud y por tanto, la orientación de las políticas de atención en salud.

En el caso de Santander las empresas de esta región poseen un grado de competitividad importante por su comportamiento proactivo y de aprovechamiento de las oportunidades del mercado a través del estudio de las reales necesidades del usuario y el ofrecimiento de tecnología vanguardista, quedando por mejorar el acompañamiento de una buena calidad en la atención de la prestación de los servicios específicos, aspecto que puede oxigenarse con el estilo de liderazgo de algunas empresas donde se determina la percepción tanto del clima organizacional como el nivel de satisfacción de los individuos tipo cliente interno y externo.

En tal sentido, la reforma adoptada en Colombia mediante la Ley 100 de 1993 optó por un modelo que combina la acción del Estado con la del mercado, buscando alcanzar mejores condiciones de eficiencia, equidad y calidad de los

servicios y el cumplimiento de los objetivos principales, los cuáles eran: lograr una cobertura universal del aseguramiento, garantizar el acceso de los grupos más pobres de la población a los servicios de salud y mejorar la eficiencia y calidad en la provisión de tales servicios.

De lo anterior resultó la aplicación de dos estrategias básicas: de una parte, la afiliación obligatoria a la seguridad social para toda la población del país y por otra, la adopción de un esquema de competencia, inspirada en la teoría de la competencia regulada, con el fin de contener costos, aumentar la eficiencia y mejorar el acceso y la calidad de los servicios.

De este modo, mediante las leyes 60 y 100 de 1993, se adoptaron estrategias y mecanismos de movilización y mancomunación de los recursos, como la unificación y aumento de las cotizaciones a la seguridad social del 8 al 12 % sobre los ingresos salariales y no salariales, creación de nuevas fuentes de recursos de origen fiscal y aumento y redestinación de otros, cofinanciación o financiación combinada de fuentes fiscales y un mecanismo de solidaridad, para la progresiva asignación de subsidios a la demanda para los grupos de población más pobre, con un mayor esfuerzo de financiamiento de las entidades territoriales, mediante el sistema de transferencias y los recursos propios de las mismas entidades.

Dentro de las entidades privadas se encuentran las EPS, cuyo deber es asegurar la prestación de los planes de beneficios definidos legalmente a quienes se hayan afiliado a ella haciendo uso de la libre escogencia; Competencia entre las EPS y la libre escogencia por parte de los potenciales afiliados, fueron mecanismos pensados en el nuevo diseño institucional de la seguridad social, como pilares fundamentales para el mejoramiento de la eficiencia.

Hasta junio de 1998⁷ estaban operando 19 EPS privadas y 11 públicas en el régimen contributivo, mientras que en el régimen subsidiado operaban 8 EPS privadas y 9 públicas; En los años recientes se ha manifestado una evidente crisis en la mayoría de las EPS públicas, lo que podría hacer suponer que tendencialmente tienden a debilitar su participación en el mercado.

Tal el caso del Instituto de Seguros Sociales (ISS), Caja de Previsión Social de Comunicaciones (Caprecom) y la Caja Nacional de Previsión (Cajanal) que debiendo cumplir sanciones impuestas por la Superintendencia Nacional de Salud, no tienen autorización para nuevas afiliaciones desde el año 1998.

Las tendencias que se observan en el mercado del aseguramiento de los riesgos de salud en Colombia, de acuerdo con el marco jurídico y normativo dispuesto por la Ley 100 de 1993; Las EPS privadas han mostrado mayores tasas de crecimiento del número de afiliados al régimen contributivo que las EPS públicas. Mientras que en 1995 las EPS privadas solo tenían el 11,2% del total de afiliados, en junio de 1998 ya alcanzaban el 29,7% del total.

Las seis EPS con mayor número de afiliados al régimen contributivo en junio de 1998 eran respectivamente el ISS, Saludcoop, Cajanal, Coomeva, Susalud Y Unimec. Solamente el ISS y Cajanal son de naturaleza pública y ambas entidades atraviesan serias dificultades para mantener el número actual de afiliados.

Las cinco EPS que tenían el mayor número de afiliados en el régimen subsidiado en diciembre de 1998 eran, en su orden, Unimec, Caprecom, Saludcoop, Cafesalud y Coomeva, de las cuales sólo Caprecom es de naturaleza pública.

⁷ CARDONA, Álvaro. 1998. Impacto de la reforma de la seguridad social sobre la organización institucional y la prestación de los servicios de salud en Colombia.

Con respecto a la distribución nacional⁸ de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), se observa que en las cinco principales áreas geográficas del país por concentración de población (Bogotá DC, Antioquia, Atlántico, Santander y Valle del Cauca) se agrupa el 63,75% (35.035 IPS) de la oferta total registrada. Para Santander se tiene un total de 2.459 prestadores que representan el 4,47% sobre el país de las cuales 182 son IPS públicas con un porcentaje de 7,40 y 567 Privadas con 23,06% se presenta un número de 1.710 profesionales independientes los cuales representan el 69,54%.

Si bien existen 41.112⁹ profesionales independientes registrados, sólo se declararon 23.571 servicios en el territorio nacional. Con una distribución porcentual de los servicios declarados de 7,03% para Fisioterapia con 1.657 servicios, 4,48% para Terapia respiratoria con 1,056 servicios, 2,55% para Fonoaudiología con 600 servicios y 1,19 % para Terapia ocupacional con 280 servicios.

Al hablar específicamente de la situación de las IPS y EPS a nivel nacional, cabe mencionar que a pesar del enorme crecimiento de las Entidades Promotoras de Salud, EPS, desde el punto de vista financiero, la Unidad de Pago por Capitación (UPC) que es el mayor determinante de sus ingresos, se ha depreciado en términos reales en los últimos años. Esto ocurre porque mientras los costos de la prestación de los servicios de salud aumentan más que el índice de precios al consumidor, la UPC se ha ajustado solo en el mismo porcentaje de este índice.

En segundo lugar, la inestabilidad jurídica genera una constante incertidumbre en el sector, la cual se manifiesta de muchas maneras, pero la que más afecta los

⁸ POLITICA NACIONAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. Ministerio de protección social. Ed. 2005

⁹ DIRECCION GENERAL DE CALIDAD DE SERVICIOS.MPS2004.Registro de prestadores de servicios de salud

resultados financieros del sistema es la falta de claridad sobre la responsabilidad de las EPS frente a qué tratamientos deben cubrir.

Otro aspecto importante de las EPS es que muchas están prestando servicios de salud, construyendo o adquiriendo clínicas y centros de diagnóstico.

En relación a las IPS; El sector ha vivido un proceso de especialización que lo hace cada vez más complejo y requiere gran coordinación en el manejo gerencial y administrativo, siendo la principal estrategia de las IPS tratar de mantenerse, mejorando cada vez más la eficiencia interna.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede concluir que a medida que se siga consolidando el sector y las empresas sigan creciendo en eficiencia y tamaño, el sistema debe ir enfocándose cada vez más en lo que es verdaderamente importante. Tanto EPS como IPS deben ir hacia el norte común del sector que es, sin duda, velar por mantener saludables a los colombianos.

En el caso de Bucaramanga, se encuentran diferentes instituciones dedicadas a prestar servicios de salud, las cuales entregan asistencia tradicional, domiciliaria, y traslado de pacientes; Además se puede contar con el servicio de profesionales de la salud independientes que tienen sus propios consultorios ó instituciones que brindan atención domiciliaria.

Entre los cuales se pueden mencionar instituciones tales como Cafesalud, Vivir S.A. Medicina Prepagada, Comité Internacional De La Cruz Roja, Cooperativa People Work, Corpdefamilia S.C, E.S.E. Francisco De Paula Santander, Organización Sodecol, Gestionar Bienestar, Logisalud (Logística Social En Salud S.A), Medicina Con Claridad, Medired Ltda. Unimesan Ltda. ICOSA S.A (Instituto Clínico De Salud), Compañía R.SO Ltda. PALLANA (Centro De Estimulación De La Inteligencia), Mental Care Center, Respirar, Asmet Salud, Coasic,

Profesionales De La Salud, P.H.D, Camacho Covelli Juan Carlos, García Rincón Heberth, AME (Asistencia Médica De Emergencia), EMI, Hospihogar, Logros IPS, El CID, Fomesalud, Entre Otros.

Las entidades mencionadas anteriormente forman parte de las denominadas “ENTIDADES DEL CUIDADO DE LA SALUD”, las cuales pueden ser privadas y no son un sector de intermediación en salud, sino una actividad que agrega valor en la entrega de servicios a los usuarios y a la comunidad, porque brindan beneficios ya que facilita el acceso a la asistencia en salud, son prestadores certificados e instituciones acreditadas y coordina a los distintos protagonistas de la atención de la salud.

Por tal razón con la ley 100, se dio paso a un concepto integral de salud, no sólo con planes de atención, sino también con programas de promoción y prevención para los usuarios, situación que se dio con la entrada en operación de las EPS, en donde más colombianos de todos los estratos económicos han recibido servicios de salud, a los cuales antes no tenían acceso. Es así como actualmente el régimen contributivo tiene alrededor de 17 millones de afiliados.

En relación a este régimen según la superintendencia nacional de salud, se pueden mencionar las siguientes Empresas Promotoras de Salud del País: Colmedica eps, Salud total s.a. entidad promotora de salud Cafesalud medicina Prepagada s.a, Sanitas s.a. e.p.s. Instituto de seguros sociales eps, Compensar eps, Susalud eps, Comfenalco valle eps, Entidad promotora de salud organismo cooperativo Saludcoop, Humana vivir s.a. eps, Salud colpatria eps, Coomeva e.p.s. s.a, Eps Famisanar Ltda., Servicio occidental de salud s.a. eps-S.O.S. s.a. eps, Caja de previsión social de comunicaciones “Caprecom”, Convida "a.r.s, convida" Bogotá d.c, Cruz blanca eps s.a, Capresoca eps, Solidaria de salud Solsalud entidad promotora de salud del régimen contributivo y subsidiado “Solsalud s.a.”Calisalud entidad promotora de salud valle, Entidad promotora de

salud condor s.a, Selvasalud s.a. eps a.r.s putumayo, Saludvida e.p.s. s.a, Saludcolombia valle, Entidad promotora de salud programa Comfenalco Red salud atención humana e.p.s. s.a.

En un año las EPS privadas han prestado cerca de 120 millones de atenciones y despacharon más de 40 millones de medicamentos. Los servicios más representativos fueron 23 millones de consultas generales, 15 millones de consultas médicas especializadas, más de 60 millones de tratamientos ambulatorios, cerca de 10 millones de atenciones en urgencias, casi dos millones de hospitalizaciones. Además, han atendido más de 300 mil pacientes de alto costo y han prestado al año más de 300 mil atenciones domiciliarias.

Dentro de las fortalezas de las EPS se encuentra el hecho de que desarrollan programas de vacunación para sus afiliados, realizan controles a las mujeres embarazadas y a los recién nacidos, fomentan dentro de los afiliados estilos de vida saludable y en general, ejecutan todas las funciones de promoción y prevención que están a su alcance dentro de su ámbito de atención y se encuentran orientadas a que la enfermedad no se presente y si se presenta, su impacto negativo sea menor, para ello dentro de sus programas de atención involucran en algunos de los casos la asistencia domiciliaria, donde refuerzan la atención que recibe el paciente en la entidad de salud a la que acude, lo cual genera un valor agregado para las instituciones de salud, un factor diferenciador y de competitividad frente a lo que en el mercado de servicios de salud se ofrece.

Las empresas de servicios médicos domiciliarios han estado presentes¹⁰ en el mercado colombiano, durante más de 10 años; atendiendo pacientes en su propia casa y brindando atención desde primeros auxilios hasta procedimientos más complejos.

¹⁰ ARACIL, Javier. DINAMICA DE SISTEMAS. Monografías ISDEFE. www.isdefe.es. 1995

Ya que todas las personas, sin importar la edad, tienen necesidades de atención médica únicas, las cuales se vuelven más complejas debido a los múltiples problemas médicos, que exigen tratamientos que involucran procedimientos especializados y en algunos casos, más de un especialista. Muchos hospitales y empresas del medio y a nivel internacional entre ellos el North General Hospital (Estados Unidos), SMID Servicios Médicos Integrales a Domicilio (Venezuela), Coomeva Emergencia Médica (Colombia), Médicos a Domicilio Cruz Verde, EMI (Uruguay) y Atención Hospitalaria Domiciliaria Respaldo por Home Care S.A. (Colombia), han analizado estas situaciones y han detectado la necesidad de crear sus propios sistemas de médicos a domicilio.

El servicio de atención se presta en el domicilio del cliente estabilizándolo y manejando desde situaciones complejas hasta atención rutinaria de clientes. La consulta inmediata es el servicio más importante y el que requiere mayor rapidez y disponibilidad de médicos con sus respectivas móviles.

Al conocer la misión y visión de algunas de las empresas mencionadas anteriormente, se puede decir que entre sus propósitos se encuentran prestar servicios basados en los modelos de medicina familiar teniendo como premisas los valores de la ética y la humildad, proveyendo de un servicio excelente para cada cliente, que asegure satisfacción y permita obtener como resultado la rentabilidad social y económica para todos.

A nivel nacional e internacional el servicio de médicos domiciliarios ha tenido gran aceptación, la mayoría de las empresas trabajan prestando servicios independientes y por convenios con otras empresas, complementado los planes de salud privados y de gobierno. Así mismo desde hace algunos años ha empezado a ocurrir que muchas empresas han creado sus propios sistemas de atención de emergencias para sus clientes.

Las estrategias para la atención de los clientes utilizadas en casi todas las empresas, siguen una estructura básica de constante mejoramiento en calidad y rapidez; que consiste en la implementación de sucursales en diferentes lugares del país y/o ciudad, call centers para solicitud de servicios, móviles dotadas con el equipo necesario, un grupo médico altamente calificado y capacitado para afrontar casos extremos y la adquisición de convenios para empleados de empresas.

Lo anterior debido a que muchas de las entidades en materia de atención domiciliaria ofrecen paquetes completos de atención, en el que buscan que los pacientes sientan la seguridad y la semejanza de tener los cuidados de la clínica, pero con el calor y comodidad de un hogar, situación que en parte contribuye a menguar el impacto que genera la falta de infraestructura hospitalaria. En conclusión se muestra que Colombia tiene una buena cobertura en salud.

Las EPS están dando cada año más servicios, de estos 126 millones son del sistema dentro de lo cual se destaca consultas generales, consultas de especialistas, hospitalizaciones, tratamientos ambulatorios, partos y tratamientos de alto costo; sin embargo no se puede ignorar que no todos los sectores de la sociedad perciben esta misma situación.

Así mismo, la mayoría de las EPS en el país generan bajos niveles de confianza en la relación entre prestador y asegurador. La razón es que las EPS proponen a las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) renegociar los contratos. Algunas veces los aseguradores a quienes prestan servicios, fraccionan la atención integral de sus afiliados y algunas de las EPS no permiten que los pacientes reciban toda la atención en una sola institución, así tenga la capacidad de brindarla.

Para concluir, cabe mencionar que el sector privado de la Salud ha generado beneficios a la Población Colombiana, ya que como se mencionó anteriormente,

cuenta con una cobertura que se ha extendido a un gran número de personas y en donde se evidencia una importante solidaridad que aumenta la equidad porque permite la redistribución de ingresos y da respuesta a todas las enfermedades; sin embargo es un sector que aun presenta grandes falencias y limitantes, los cuales siguen afectando la Salud de gran parte de Colombianos, situación en la que no solo debe intervenir la empresa sino principalmente el Estado.

1.1.3 Contexto geográfico. La empresa de Servicios médicos domiciliarios se proyecta a tener inicialmente una cobertura en el área Metropolitana de Bucaramanga, es un proyecto que tiene la visión de llegar a la población que está en diferentes puntos de la ciudad y que tienen impedimentos para desplazarse a centros médicos. A continuación se pretende dar a conocer a nivel general los diferentes municipios en los que se contará con los servicios de esta empresa.

Floridablanca.¹¹

Floridablanca adquirió su vida jurídica el 7 de noviembre de 1817 cuando fue elegida como parroquia por des-agregación de los sitios de Bucarica, La mano del negro, Zapamanga y los Cauchos; los cuales pertenecían a la ciudad de San Juan de Girón. Su nombre se otorgo en honor al conde de Floridablanca (José Muriño Y Redondo), quien era allegado al Rey Carlos V de España.

El municipio de Floridablanca está localizado en el departamento de Santander, tiene una extensión de 100,35 Km y posee terrenos en las tres zonas geomorfológicas: El macizo de Santander, la zona de mesa (Ruitoque) y el valle intermontano; en esta última se localizan los cascos urbanos de los municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB), se encuentran alturas que oscilan entre 750 y 3.000 metros sobre el nivel del mar.

¹¹ FLORIDABLANCA. Wikipedia enciclopedia librefebrero2010.<http://es.wikipedia.org/wiki/Floridablanca>. (Santander)

Clima; La temperatura promedio anual del municipio es de 24.58°C, el gradiente de temperatura es de 0.7°C por cada 100m que se asciende. Los factores como el tipo de suelo, la vegetación, la proximidad de centros poblados y los cuerpos de agua afectan también la temperatura. De acuerdo con estos aspectos el municipio presenta dos pisos térmicos, cálidos y templados, con predominio de temperaturas altas, correspondientes a su latitud y altitud bajas. Esto lo ubica en la zona ecuatorial, región en la cual estas temperaturas varían poco durante el año. Los meses más cálidos para la región son febrero y marzo; junio es el menos cálido del año.

Población; En las últimas décadas la población de Floridablanca creció a ritmos vertiginosos, en los últimos 50 años (1953-2003) aumentó en más de 34 veces y en los últimos 30 años (1973-2003) se quintuplicó, al pasar de 43.870 habitantes en 1973 a cerca de 240.000 en el último año, con una densidad de población de 2.362 habitantes por kilómetro cuadrado, de las más altas del país. Según cálculos del DANE, para el año 2005 la proyección es de 252.140 personas y para el año 2010 de 290.679 habitantes.

El 1% del total de la población corresponde a discapacitados y ancianos, un 49% de la población está en capacidad de trabajar, que equivale a unas 117.000 personas aproximadamente; mientras que un 50% son jóvenes y niños en edad de estudiar.

Economía; Existe una gran multiplicidad de actividades económicas en el municipio. Para el año de 1998, se observó que 5 actividades contribuían con el 66% del recaudo municipal por concepto del IVA, siendo en su orden: comercio minorista no vehicular con un 26%, comercio mayorista no vehicular con el 13%, otras actividades empresariales con el 11%, la actividad industrial de vestidos con un 9,6% y la de alimentos y bebidas con un 7%.

El sector más importante de la economía del municipio de Floridablanca es el sector terciario, especialmente la actividad comercial. En el sector industrial el 50% de las empresas se dedica a la producción de alimentos, el 14.3% a la fabricación de prendas de vestir y el mismo guarismo a la fabricación de minerales no metálicos, lo que significa que estos tres rubros agrupan cerca del 80% del total de establecimientos industriales localizados en el municipio.

La actividad minera es prácticamente inexistente en el municipio, la actividad constructora, según estrato, esta se concentró en los estratos I, II y III, siendo en éste último donde se presentó la mayor área construida.

Piedecuesta.¹² Geografía; Piedecuesta está ubicada a sólo 17 kilómetros al sur de Bucaramanga, es su extensión territorial de 344 kilómetros cuadrados; observamos una alterada geografía que nos ofrece un sinnúmero de valles, mesetas, montañas y colinas, accidentes territoriales que nos presentan una variada climatología, pasando del radiante sol de pescadero a la neblina del páramo de Juan Rodríguez.

El municipio limita por el norte con Tona y Floridablanca. Por el sur con Guaca, Cepitá, Aratoca y Los Santos. Por el oriente Santa Bárbara. Por el occidente con Girón.

Por su ubicación en la Cordillera Oriental, Piedecuesta es un municipio productor de agua. Aquí nacen 3 ríos: Oro, Hato y Manco y 12 quebradas.

El área metropolitana de Bucaramanga está conformada actualmente por los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta. Fue creada

¹² [PIEDECUESTA. Wikipedia enciclopedia libre1810-2010.http://es.wikipedia.org/wiki/ Piedecuesta](http://es.wikipedia.org/wiki/Piedecuesta)

mediante la Ordenanza No. 020 del 15 de Diciembre de 1981 por la Asamblea de Santander, en la cual se ponía en funcionamiento el área metropolitana, conformada por Bucaramanga, como gran centro urbano o núcleo principal y las poblaciones contiguas de Girón y Floridablanca.

En el año de 1984, se expidió la ordenanza No. 048 en la cual se autoriza la entrada del municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga, lo cual fue formalizado el 2 de marzo de 1985, con el Decreto 0332 “Por el cual se integra el municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga”.

En Piedecuesta se encuentran muchos paisajes, de los más bellos hasta los más tradicionales. En cuestión deportiva se practican varios deportes entre los que se encuentra el bicicross, patines, tabla, etc.

Cultura; En el ámbito cultural encontramos a personalidades como Jesús Emiro Buitrago Álvarez (Shungo) quien es el director el instituto de danzas bellas artes en los que se ha sobresalido a nivel nacional ocupando los primeros puestos con grupos de danza moderna y folclórica.

Las personas de Piedecuesta tienen una de las mejores culturas porque son respetuosas y amigables.

Economía; La agricultura es el principal pilar de la economía piedecuestana. Debido a la variedad del relieve y por consiguiente a los pisos térmicos, existe diversidad de productos. Su situación topográfica cuenta con partes altas, en donde se cultiva el maíz, la arveja, el trigo, la cebolla, las hortalizas, la arracacha, distintos pastos, verduras y algunos frutales. La parte baja rica en caña de azúcar, maíz, tabaco y plátano.

En la parte templada se cultiva yuca, tomate, caña y tabaco. Los productos básicos de la economía piedecuestana son la caña de azúcar y el tabaco. La industria piedecuestana tiene su base en los siguientes renglones.

- Elaboración de Tabacos y Cigarrillos.
- Elaboración de Panela.
- Industria del Fique.
- Industria de Alfarería.
- Industria Alimenticia.
- Industria del Cuero
- Gran productor de mora

Además se han realizado estudios en los terrenos piedecuestanos y demuestran que existe: caliza, fluorita, plomo, mercurio, granito, pero no se ha hecho nada por explotar estos recursos. Los únicos minerales que se han explotado aunque en mínima cantidad son la cal y la arcilla. De las playas que forman los ríos se aprovecha el cascajo y la arena para construcción.

Girón ¹³ Historia; A impulso de Don FRANCISCO MANTILLA DE LOS RIOS fue fundada la ciudad el 15 de enero de 1.631 y erigida por Real Cédula de FELIPE IV, siendo Presidente del Nuevo Reino de Granada Don SANCHO GIRÓN. Posteriormente, a causa de una epidemia y una plaga de langostas, la ciudad fue trasladada de lugar el 30 de Diciembre de 1.638 al sitio Macaregua y establecida en el que hoy se encuentra. Pos – Fundación; En toda la mitad del siglo XVIII se formó la parte central de la localidad casi con la extensión que hoy tiene, logrando un desarrollo considerable en la agricultura, el comercio y la cultura. También en el aspecto religioso, debido a que la mayoría de vecinos eran españoles piadosos.

¹³ [GIRON. Wikipedia enciclopedia librefebrero2010.http://es.wikipedia.org/wiki/San_juan_Gir%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/San_juan_Gir%C3%B3n)

Al terminar el siglo XVII solo existían en la antigua provincia dos poblaciones: la ciudad SAN JUAN ALCALDÍA que era la capital, y el pueblo de BUCARAMANGA.

El Gobernador de la Provincia era Don Diego Mantilla de los Ríos. En 1857 con la creación del Estado Soberano de Santander, quedó Alcaldía en la Provincia de Soto.

Ubicación Geográfica; San Juan Girón "Monumento Nacional" de Colombia está ubicado en el Departamento de Santander a 7 kilómetros de su capital Bucaramanga y hace parte del Área Metropolitana junto con los municipios de Floridablanca y Piedecuesta. Pertenece a la Provincia de Soto; Tiene una temperatura promedio de 24° C, una altitud de 777 metros sobre el nivel del mar y una población aproximada de 102.000 habitantes.

Se encuentra a una distancia de 373 Km de Bogotá, a 532 Km de Santa Marta, a 575 Km de Barranquilla, a 692 Km de Cartagena y a 195 Km de Cúcuta.

Su cabecera está localizada a los 07° 04' 15" de latitud norte y 73° 10' 23" de longitud oeste.

-Límites: Oriente: Floridablanca, Piedecuesta y Bucaramanga.

-Occidente: Betulia

-Norte: Sabana de Torres y Lebrija

-Sur: Los Santos y Zapatoca.

Relieve; En su territorio se distinguen dos tipos de relieve definidos; uno, al occidente, plano y bajo de altas temperaturas; y otro, al oriente, montañoso con alturas que sobrepasan los 1.000 metros sobre el nivel del mar. Sus tierras se distribuyen en los pisos térmicos cálido y templado.

División política; En el Municipio existen cuatro Corregimientos: Bocas, Chocoita, Martha y Acapulco. Además está conformado por 21 Veredas que comprenden el total del área rural de la población. También hacen parte del municipio las Inspecciones de Policía de Acapulco, Barbosa, Cantalta, Chocoa, El Lindero, El Palenque, El Rincón de Girón, Las Bocas, Llano Grande, Malpaso, Marta, Motoso, Pantano, Río Prado y San Luis de Río Sucio.

Bucaramanga.¹⁴

Límites; Bucaramanga, capital del departamento de Santander limita por el Norte con el municipio de Rionegro; por el Oriente con los municipios de Matanza, Charta y Tona; por el Sur con el municipio de Floridablanca y; por el Occidente con el municipio de Girón.

Posición Geográfica. Bucaramanga se encuentra en una terraza inclinada de la Cordillera Oriental a los 7 08' de latitud norte con respecto al Meridiano de Bogotá y 73° 08' de longitud al Oeste de Greenwich.

Características generales del territorio y suelos. El área metropolitana formada por Bucaramanga, Piedecuesta, Florida y Girón está ubicada sobre el Valle del Río de Oro. Se distingue en ella dos sectores de diferente conformación física: uno formado por la meseta y otro por el valle.

Sus suelos, desde el punto de vista agrologico, se pueden dividir en dos grupos: los primeros, al no tener peligro de erosión, son propicios para el cultivo de gran variedad de productos y el uso para la ganadería. La otra clase de suelos tiene una alta potencialidad erosiva; por esta razón, presenta baja fertilidad y una capa de fertilidad superficial, en algunas situaciones casi nulas.

¹⁴ [BUCARAMANGA. Wikipedia enciclopedia librefebrero2010.http://es.wikipedia.org/wiki/Bucaramanga](http://es.wikipedia.org/wiki/Bucaramanga)

Climatología y Superficie; El área municipal es de 165 kilómetros cuadrados, su altura sobre el nivel del mar es de 959m y sus pisos térmicos se distribuyen en: cálido 55 kilómetros cuadrados: medio 100 kilómetros cuadrados y frío 10 kilómetros cuadrados. Su temperatura media es 23°C y su precipitación media anual es de 1.041 mm.

División Político Urbana; Artículo 107°. De la División Urbana en Comunas. El suelo urbano se divide en 17 comunas. Dentro de cada comuna hacen parte: los barrios, asentamientos, urbanizaciones y otros (sectores con población flotante).

Economía de Bucaramanga; Bucaramanga es una ciudad netamente comercial; aunque existen otros renglones representativos tales como la industria del calzado, la confección, la prestación de servicios de salud, finanzas y educación.

Cabe decir que la ciudad se perfila para el siglo XXI como la Tecnópolis de Los Andes; prueba de ello es el creciente número de centros de investigación tecnológica en diversos tópicos, como la energía, el gas, el petróleo, la corrosión, los asfaltos, el cuero y las herramientas de desarrollo agroindustrial, entre otros.

Un sector significativo de la economía bumanguesa es el agropecuario, cuyas principales actividades son la agricultura, la ganadería y la avicultura, que se llevan a cabo en zonas aledañas de los departamentos de Santander y Cesar, pero su administración y comercialización se desarrollan aquí en la ciudad.

Población; Según el censo de 2005, la zona metropolitana de Bucaramanga tiene 1'516.560 habitantes, distribuidos de la siguiente forma:

Bucaramanga:

1'012.331

Floridablanca:

252.260

Girón:

135.400

Piedecuesta:

116.569

1.1.4 Marco de referencia legal. Ley 528 del 14 de septiembre de 1999:¹⁵ Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de fisioterapia, se dictan normas en materia de ética profesional y otras disposiciones antecedentes de la profesión de fisioterapia en Colombia.

Ley 9 de 1.976.¹⁶ Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de fisioterapia en y el reconocimiento de su desarrollo teórico, científico, tecnológico y de impacto social.

Ley 100 de 1.993:¹⁷ Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral, como un conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

¹⁵ DIARIO OFICIAL N° 43711.Septiembre1999.www.mineducación.gov.co

¹⁶ DIARIO OFICIAL N° 34489.Febrero 1976.www.mineducación.gov.co

¹⁷ LEY 100 DE 1993http://www.compensar.com

Decreto 1011 del 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 y las disposiciones que 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.

Resolución 1445 de mayo 8 de 2006:¹⁸ Por la cual se define las funciones de la entidad acreditadora y contiene el manual de estándares de acreditación para las instituciones prestadoras de servicios de Salud ambulatoria.

LEY 1240 DE 2008 (julio 30) Diario Oficial No. 47.066 de 30 de julio de 2008
CONGRESO DE LA REPÚBLICA.

Por la cual se dictan disposiciones en materia de Responsabilidad Deontológica para el ejercicio profesional de la terapia respiratoria en Colombia.

LEY 376 DE 1997 (Julio 4) Diario No. 43.079, de 9 de julio de 1997

¹⁸ [SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD EN LA SALU/Resolución8mayo/2006.www.minproteccionsocial.gov.co](http://www.minproteccionsocial.gov.co)

Por la cual se reglamenta la profesión de Fonoaudiología y se dictan normas para su ejercicio en Colombia.

LEY 949 DE 2005 (Marzo 17) Diario Oficial No. 45.853 de 17 de marzo de 2005.

Por la cual se dictan normas para el ejercicio de la profesión de terapia ocupacional en Colombia, y se establece el Código de Ética Profesional y el Régimen Disciplinario correspondiente.

LEY 1122 del 2007; Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

REQUISITOS EMPRESA

- Solicitud de uso de nombre: El cual se hace por Internet en la página.
- Inscripción cámara de comercio (www.sintramites.com)
- Tramite ante la Dirección de Impuestos Nacionales: Se realiza el diligenciamiento del Registro único tributario en la DIAN.
- Concepto técnico de bomberos; Concepto de la oficina de planeación y la inscripción de Industria y Comercio.
- Concepto técnico sanitario: Se solicita ante la Secretaria de Salud del Municipio.
- Autorización por parte del ministerio de secretaria de salud para la habilitación de la Empresa Prestadora de Servicios de Salud en el área metropolitana de Bucaramanga, la cual ofrecerá los servicios de fisioterapia, fonoaudiología, terapia respiratoria y terapia ocupacional.

- Trámite patronales entidades patronales de seguridad social establecida por la Ley la Empresa afilia a sus empleados a una entidad de salud EPS, aporte de parafiscales Cajasan o Comfenalco, Sena y ICBF.
- Legalización del reglamento interno del trabajo: Se realiza ante la oficina regional del Ministerio de Protección Social.

Cuadro 1. Guía para construir y formalizar una empresa. Bogotá: La Cámara, 2006.p. 120

TRÁMITES REGISTRALES		TRÁMITES ESPECÍFICOS		TRÁMITES LABORALES	
Trámites hasta el registro correspondiente	Código	Trámites relacionados según la ubicación de la empresa	Código	Trámites relacionados con la vinculación de personal	Código
Certificado de homonimia	TR1	Certificado del uso del suelo	TRE1	Aportes parafiscales	
Escritura pública	TR2	Paz y Salvo y/o recibo de pago de Impuesto de Industria y Comercio	TRE2	Afiliación en la Caja de Compensación Familiar	TRL1
Inscripción ante la Cámara de Comercio	TR3	Certificado de Condiciones de Sanidad	TRE3	Afiliación en la EPS	TRL2
Registro mercantil	TR4	Certificado de Seguridad y Prevención	TRE4	Afiliación en las Administradoras de Riesgos Profesionales, ARP	TRL3
Matrícula mercantil	TR5	Certificado de Condiciones ambientales	TRE5	Registro de los contratos laborales	TRL4
Certificado de Existencia y Representación Legal	TR6	Certificado de Sayco y ACIM-PRO	TRE6		
Registro Único Tributario, RUT	TR7				
Otros Trámites para iniciar la actividad					
Apertura de cuenta corriente	TR8				
Registro de libros de comercio	TR9				
Registro único de proponentes	TR10				

Fuente: Cámara de comercio de Bogotá. Guía para construir y formalizar una empresa. Bogotá: La Cámara, 2006.p. 12

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo general. Realizar un estudio de mercados que permita recopilar información que mida el nivel de aceptación, hacia la creación de una empresa de servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga y así determinar su viabilidad comercial.

2.1.2 Objetivos específicos

- Describir claramente los servicios domiciliarios en salud que requerirán los futuros clientes del área metropolitana de Bucaramanga.
- Identificar el mercado potencial y el objetivo del servicio domiciliario en salud del área metropolitana de Bucaramanga.
- Determinar la demanda potencial insatisfecha frente a los servicios domiciliarios en salud del área metropolitana de Bucaramanga.
- Identificar la competencia directa e indirecta de los servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga y a así medir el grado de competitividad.
- Realizar un análisis de los canales de distribución actuales, identificando el más adecuado para llegar al consumidor final de los servicios domiciliarios en salud del área metropolitana de Bucaramanga.
- Realizar un análisis de precios de la competencia actual determinando las estrategias más adecuadas para los servicios domiciliarios en salud del área

metropolitana de Bucaramanga.

- Diseñar una estrategia publicitaria con el fin de persuadir el mercado objetivo de los servicios domiciliarios en salud del área metropolitana de Bucaramanga.

2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO

2.2.1 Definición del servicio. La empresa de servicios domiciliarios en salud busca brindar asistencia domiciliaria en las áreas de Fisioterapia, Fonoaudiología, Terapia respiratoria, Terapia ocupacional, beneficiando así a personas que por la dificultad de desplazamiento pueden interrumpir tratamientos indispensables que mejoran su estado de salud.

Fonoaudiología.¹⁹ En la terapia de fonoaudiología se participa en la planeación y ejecución de acciones comunitarias de prevención, detección, diagnóstico e intervención en las áreas de lenguaje, habla y audición, con base en criterios científicos sólidos, propios o producto del desarrollo inter o transdisciplinario.

Los foniatras trabajan en las habilidades del lenguaje. Ayudan a las personas a hablar claramente después de una lesión o enfermedad. Los foniatras también pueden ayudar con problemas para tragar.

Maneja los procedimientos de exploración en los desarreglos de la fonación y de la audición, como asimismo en la aplicación de las técnicas para su corrección para distender y restablecer su funcionamiento, además de reeducar la conducta del manejo vocal.

¹⁹ <http://www.fonoaudiologia.com>

Se realiza terapia audiológica, llevando a cabo la rehabilitación a través del equipamiento con audífonos, con lectura labial, entrenamiento auditivo, control, seguimiento, y orientación en el ámbito educacional, recreativo y laboral. Perfecciona la voz y el habla a trabajadores de medios de comunicación, cantantes, actores, así como a todo el que lo desee.

En los tratamientos fonoaudiológicos se trabaja con funciones pre lingüísticas es decir la respiración, la succión, la masticación y la deglución; se trabajan ejercicios para el desarrollo adecuado del lenguaje de acuerdo a las necesidades de cada caso.

Entre los materiales que se utilizan en el servicio de fonoaudiología; Se encuentran los juegos de concentración, de memoria, de asociación, de iniciación a la lecto-escritura, de voces, de discriminación auditiva para tratamiento con niños; Para adultos, se cuenta con programas computarizados especializados para estimular la elaboración del lenguaje a través de láminas descriptivas que favorecen el desarrollo de la comprensión (chistes absurdos verbales, asociación auditivo-visual, consigna e imagen), libros de lectura de interés personal, baja lenguas, vibromasajeador, materiales de expresión y comprensión, entre otros.

El programa incluye tratamiento en las siguientes áreas:

- Atención y capacidad de concentración
- Orientación e iniciación
- Memoria larga y a corto plazo
- Razonamiento numérico
- Habilidades de solución de problemas
- Capacidad de procesar la información
- Habilidades sociales
- Expresión escrita

- Organización del pensamiento
- Comprensión auditiva
- Comprensión de la lectura

Fisioterapia. ²⁰ En el caso de la rehabilitación en el domicilio la terapia física centra su intervención en la prevención, tratamiento y recuperación de personas que padecen o han padecido accidentes incapacitantes o enfermedades que tienen implicaciones en la realización de sus actividades diarias en su entorno socio- familiar y cultural.

Los fisioterapeutas ayudan a las personas a ponerse más fuertes. El PT Fisioterapeuta (PT, por sus siglas en inglés) puede enseñarle a alguien que está débil o discapacitado cómo levantarse de la cama o moverse a una silla. Los PT pueden además mostrar al paciente cómo hacer ejercicios de fuerza y flexibilidad.

Cabe mencionar que en fisioterapia se proporciona atención preventiva y curativa al individuo sano como al enfermo, mediante el uso de medios físicos y manuales con técnicas y modelos de tratamientos específicos.

Las terapias contienen tratamientos tanto pasivos como activos. Los pasivos incluyen la manipulación ortopédica (Recuperación de la movilidad), la estimulación eléctrica, la liberación miofascial (El terapeuta físico utiliza los dedos, palmas, codos y antebrazos para estirar firme y suavemente la fascia), el ultrasonido (utiliza ondas de sonido de alta frecuencia para producir calor profundo en los tejidos) y la aplicación de calor/hielo. El tratamiento activo incluye ejercicios terapéuticos, tales como los ejercicios en el suelo, los ejercicios con equipo especial (banda o caminadora o bicicleta fija) y la terapia acuática o hidroterapia.

²⁰ <http://www.scoliosisassociates.com/subject.php?pn=terapia-fisica-038>

En terapia física los equipos manejados varían de acuerdo al tipo tratamiento entre los que se pueden desplazar se encuentran los electrodos (Electroterapia), hielo, nitrógeno líquido (Crioterapia), barro, parafina (Termoterapia), láser (Luminoterapia), poleas, ganchos, sistema peso polea(Poleoterapia), escaleras de dedos, ruedas de hombro, espalderas para la columna, plato de freeman, plato de boheler, cuellos ortopédicos, vendas, férulas, muletas, correctores de postura entre los equipos especializados se pueden mencionar las bicicletas estáticas, los caminadores, rampas con escaleras, paralelas, Método Schroth, para tratar escoliosis y el utilizado en la hidroterapia (agua a presión, baños alternantes).

La nueva empresa de servicios en salud domiciliarios en Fisioterapia ofrecerá: rehabilitación física en personas con:

❖ Lesiones y enfermedades

- Neurológicas
- Óseas
- Deportivas
- Musculares

❖ Higiene postural y problemas de espalda

❖ Prevención de riesgo cardiovascular (Personas de la tercera edad e hipertensas).

Esta especialidad trata diversos trastornos musculo esqueléticos (de los músculos y los huesos), cardiovasculares (del corazón y los vasos sanguíneos), pulmonares (de los pulmones y la respiración) y neurológicos (del sistema nervioso), incluidas

las condiciones como la artritis, el dolor de espalda, las lesiones laborales y deportivas y las lesiones cerebrales o de la médula espinal.

Terapia ocupacional. ²¹ En terapia ocupacional la nueva empresa brinda un servicio integral basado en la detección tratamiento y rehabilitación de personas con alteraciones del sistema nervioso, con el fin de desarrollar habilidades esenciales para alcanzar el bienestar óptimo en la realización de sus actividades en la vida cotidiana y laboral de quienes demandan este servicio, siendo especialmente los niños y personas mayores al igual de aquellos que presentan discapacidades agudas y crónicas.

Terapeuta Ocupacional (OT, por sus siglas en inglés) ayuda a las personas a volver a aprender habilidades como, por ejemplo, alimentarse y vestirse.

El programa de terapia ocupacional está orientada a desarrollar habilidades diarias, destreza gráfica (adaptaciones para la escritura), destrezas finas (coordinación y movimiento), transferencias funcionales (cama, tocador, tina), habilidades en la silla de ruedas, simplificación del trabajo, educación paciente / familia, Entrenamiento Cognitivo y del desarrollo motor, entrenamiento visual, desarrollo de la fuerza y la resistencia, estimulación sensorial.

Las metas del tratamiento se dirigen a ayudar a los individuos a lograr una actitud positiva hacia sus capacidades y modificar gradualmente su habilidad disminuida con vistas a una mayor independencia en sus actividades. En terapia ocupacional se ofrecen los siguientes servicios:

²¹ <http://www.terapia-ocupacional.com>

Rehabilitación Ocupacional en pacientes con alteraciones:

- Neurológicas
- Psicomotrices
- Quemados
- Problemas de aprendizaje
- Programas de salud ocupacional

El programa de salud ocupacional propende al desarrollo de:

- Habilidades diarias
- Destreza gráfica (adaptaciones para la escritura)
- Destrezas finas (coordinación y movimiento)
- Transferencias funcionales (cama, tocador, tina)
- Habilidades en la silla de ruedas
- Simplificación del trabajo
- Educación paciente / familia
- Entrenamiento Cognitivo y del desarrollo motor
- Ejercicio para realizar en el hogar
- Entrenamiento visual
- Desarrollo de la fuerza y la resistencia
- Estimulación sensorial

La terapia ocupacional incluye tratamiento en:

- Lesión de la médula espinal
- Lesión del cerebro
- Rehabilitación del movimiento
- Rehabilitación post-fractura
- Rehabilitación de la artritis

- Rehabilitación del dolor
- Desórdenes Neuromusculares
- Rehabilitación del politraumatizado
- Debilidad generalizada (Hipotonía, lesiones Neuromusculares)
- Enfermedad de Parkinson
- Parálisis cerebral Infantil
- Neuropatías
- Lesiones del Plexo Braquial

Con respecto a los materiales y herramientas del servicio de terapia ocupacional utilizados según requerimientos del paciente se encuentran los ejercitadores de fuerza muscular (pesas, pelotas, elásticos, pinzas) Ejercitadores para la coordinación y rango de movimiento como poleas, escalador de Miembros Superiores, pronosupinadores y flexoextensores, elementos para destrezas, colchonetas, pelotas, materiales texturados, cintas y escaleras para miembros superiores, parafinero; Materiales para destrezas en Actividades de la vida diaria (Alimentación-Vestido-Higiene), Encastres de diferentes diámetros, rompecabezas, enhebrado, roscas, juegos de memoria, Juego de asociación, juegos de mesa, masas de diferentes densidades entre otros.

Terapia respiratoria. El servicio de terapia respiratoria en la Empresa de servicios domiciliarios pretende realizar actividades de prevención, diagnóstico y tratamiento como parte del manejo integral del paciente con enfermedad respiratoria aguda o crónica en los diferentes grupos de edad.

Los inhaladores, son los instrumentos o dispositivos utilizados para administrar medicamentos al pulmón a través de la vía respiratoria; Hay de dos clases de dosis medida o de polvo seco, en niños menores de cuatro años se debe utilizar un espaciador que se llama inhalocámara la cual está compuesta por una máscara

facial que debe incluir una válvula unidireccional en la que se pone el medicamento.

Los servicios de terapia respiratoria que se prestan a pacientes ambulatorios son:

- Sesión de terapia respiratoria completa
- Micro-nebulización
- Administración de aerosoles terapéuticos (broncodilatadores, cortico esteroides, antibióticos)
- Aplicación de técnicas de higiene bronquial (manejo de secreciones)
- Ejercicios respiratorios encaminados a la expansión pulmonar
- Educación del paciente en el uso adecuado de inhaladores y la correcta administración de oxígeno domiciliario.
- Drenaje Postural

Duración de cada sesión. (Terapia). Es importante mencionar que la duración de las terapias estará establecida en un rango que va de 45 minutos y máximo de una hora; Tiempo que podrá variar de acuerdo al tipo de servicio prestado, la disposición del paciente y por el tiempo del profesional. En el caso específico de la terapia respiratoria, la cual presenta dos etapas, la primera que durará 30 minutos será destinada para la nebulización (careta) y el tiempo restante será destinado para masajes de expectoración en los cuales se utilizarán aparatos de vibración que contribuyen para tal fin.

2.2.2 Servicios sustitutos. Para el caso de la empresa objeto de estudio se presenta cuando el mismo paciente y su familia una vez están instruidos y con las herramientas para las actividades diarias a ejecutar tendientes a la mejoría del paciente, pueden optar por prescindir de los servicios del Profesional quien pasará a efectuar solo controles mensuales donde se determinan modificaciones al plan casero preparado inicialmente por éste para el paciente, el cual requiere de la ayuda de su familia. En conclusión, la persona misma puede catalogarse como sustituto.

Servicios ofrecidos por profesionales y practicantes que trabajan de forma independiente y brindan también asistencia domiciliaria especializándose en una o dos áreas de la salud; de igual manera las terapias que proporcionan las EPS conforman el grupo de servicios sustitutos del área metropolitana de Bucaramanga.

2.2.3 Servicios complementarios. Son aquellos productos cuya demanda aumenta o disminuye simultáneamente pues el consumo de uno provoca el del otro.

Por lo tanto, para el caso estudiado se puede comentar lo siguiente:

- ❖ El desarrollo de planes caseros los cuales tienen el objetivo de lograr una evolución satisfactoria y rápida del paciente. (Ejercicios prácticos)
- ❖ El diseño de un cronograma de actividades en la semana el cual hace referencia a la parte metodológica. (Es como se llevará a cabo la organización que se plantea en el plan casero)
- ❖ Las charlas educativas y de concientización dirigidas a familiares y amigos para que brinden una óptima colaboración al paciente en sus terapias.

2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.

El principal atributo diferenciador de esta empresa es el servicio de salud a domicilio en relación a otros tipos de centros se garantizará que el 100% de los pacientes obtengan la atención oportuna y con continuidad para que su recuperación sea satisfactoria; Entregando a los pacientes una excelente calidad en los tiempos requeridos de cada sesión de Terapia, entre otros atributos se poseerá:

❖ **Calidad en el servicio**

- **Disponibilidad:** Se tendrá disponibilidad inmediata y se contará con personal para prestar atención.
- **Accesibilidad:** Los clientes conseguirán contactarse con la empresa de manera satisfactoria, ya que siempre habrá disponibilidad para la conexión y ubicación de un profesional de la salud.
- **Cortesía:** comportamiento cortés y profesional hacia el cliente
- **Agilidad:** Atención rápida para satisfacer la solicitud de los clientes.
- **Confianza:** Demostración de habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable
- **Competencia:** Demostración ante el Mercado de las habilidades y los conocimientos necesarios que posee la empresa para prestar el servicio
- **Comunicabilidad:** El grado con que el proveedor se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento.

Transparencia. Desarrollo de cuatro principios: una imagen de justicia, positivismo, gran duración y originalidad, credibilidad.

Innovación. Búsqueda constante de nuevas y diferentes aplicaciones o la creación de un nuevo servicio que satisfaga las necesidades de la población que padece enfermedades incapacitantes.

Amplia Cobertura. Capacidad cada vez mayor para brindar asistencia a los pacientes que requieren el servicio en el área Metropolitana de Bucaramanga y la mayor parte de la Población rural.

Amplio portafolio de servicios. Variedad de servicios en salud domiciliaria tales como: Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiología, Terapia Respiratoria.

Precios asequibles. Costo del Servicio favorable y manejable por los diferentes tipos de clientes.

Calidad humana. Disposición para brindar un trato humano, traspasando los límites de lo Profesional al trato de persona que cultiva valores y habilidades que benefician al cliente y a la sociedad en general.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado potencial. Estará conformado por la población de Bucaramanga y su área metropolitana, en especial por aquellas personas con diferentes tipos de limitaciones temporales o permanentes en el movimiento del cuerpo, en el aprendizaje y/o integración con su entorno social.

2.3.2 Mercado objetivo. Se toma como mercado objetivo la población perteneciente a los estratos 3 y 4 de los municipios que conforma el área metropolitana de Bucaramanga, donde para el 2.009 se estima que son un total de 552.405 habitantes en la cabecera municipal.²²

Cuadro 2. Población del área metropolitana por estratos

MUNICIPIO	Total población	Población por estratos					
		EST 1	EST 2	EST 3	EST 4	EST 5	EST 6
BUCARAMANGA	516.005	51.601	144.481	170.282	113.521	15.480	15.480
FLORIDABLANCA	249.753	24.975	69.931	82.418	54.946	7.493	7.493
GIRON	134.567	13.457	37.679	44.407	29.605	4.037	4.037
PIEDRECUESTA	104.047	10.405	29.133	34.336	22.890	3.121	3.121
Total	1.004.372	100.437	281.224	331.443	220.962	30.131	30.131

Fuente: Dane y Electrificadora de Santander S.A. abril 2.009

²² VIVIENDAS POR ESTRATO SOCIOECONOMICO DE BUCARAMANGA Y SU AREA METROPOLITANA. Sistema único de información de servicios públicos Abril 2009. Empresa Electrificadora de Santander

2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.4.1 La Demanda

2.4.1.1 Planteamiento del problema. Es necesario realizar un estudio de mercados para conocer información relevante que permita medir el nivel de aceptación, hacia la creación de una empresa de servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga y así determinar su viabilidad comercial.

Además con este estudio se pueden establecer los posibles clientes que estarían dispuestos a recibir los servicios domiciliarios en salud en fisioterapia, fonoaudiología, terapia respiratoria y ocupacional.

Por otro lado con esta investigación se podrá cuantificar el mercado potencial y el objetivo del servicio domiciliario en salud y a su vez determinar la demanda potencial insatisfecha y establecer su evolución histórica frente a estos servicios en salud del área metropolitana de Bucaramanga.

Cabe resaltar que también se conseguirá averiguar quiénes son los principales proveedores de estos servicios e identificar la competencia directa e indirecta de los servicios domiciliarios en salud del área metropolitana de Bucaramanga lo cual permitirá medir el grado de competitividad de la nueva empresa.

Con esta información se pretende realizar un análisis de los canales de distribución actuales, identificando el más adecuado para llegar al consumidor final de los servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga.

Igualmente permitirá conocer los precios que manejan los prestadores de servicios de salud en la actualidad y aquellos que estarían dispuestos a pagar los usuarios

de estos servicios, además consentirá determinar las estrategias más adecuadas para los servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga.

De acuerdo con lo anterior se hace necesario desarrollar una investigación de mercados que permita recoger información relacionada con comportamientos, necesidades, gustos y preferencias, nivel de aceptación y actitud de compra frente al servicio de atención en Fisioterapia, Fonoaudiología, Terapia respiratoria, Terapia ocupacional en el área metropolitana de Bucaramanga.

2.4.1.2 Necesidades de información. El alcance de los objetivos que se plantea la empresa de servicios domiciliarios en salud será medido mediante la aplicación de cuestionario el cual se determinará las variables de Demanda, Oferta, Precio, y Canales de Distribución. Una vez especificados los objetivos de investigación y las necesidades de información se procede a medir la viabilidad y el tamaño de la muestra por medio de las siguientes características:

- ❖ Conocer información relevante en cuanto al nivel de aceptación de los servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga.
- ❖ Cuantificar el mercado potencial y objetivo para la empresa de servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga.
- ❖ Identificar los canales de distribución adecuados para llegar al consumidor final, en la empresa de servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga.
- ❖ Determinar la evolución histórica de la demanda para la empresa de servicios domiciliarios en salud en el área metropolita de Bucaramanga.
- ❖ Averiguar quiénes son los principales proveedores de servicios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga.

- ❖ Conocer los precios que manejan los prestadores de servicios de salud domiciliaria en el área metropolitana de Bucaramanga en la actualidad y aquellos que estarían dispuestos a pagar.

2.4.1.3 Ficha técnica.

Ítem	Observaciones
Tipo de Investigación	A fin de llevar a cabo una efectiva investigación de mercados de servicios domiciliarios en salud en la ciudad de Bucaramanga se implementaran los tipos de investigación Exploratoria y descriptiva. Con esta última se pretende conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.
Método de Investigación	Teniendo en cuenta que se pretende hallar el camino más adecuado para lograr obtener información importante en la investigación de mercados, se utilizarán el método deductivo para describir y explicar características similares y así poder aplicar aspectos que sean útiles al proyecto que se está realizando y también se hará uso del método inductivo, el cual parte de datos particulares y permite llegar a conclusiones generales.
Fuentes de Información	Primarias: Encuesta dirigida a personas de los estratos 3 y 4 del área metropolitana de Bucaramanga. Secundarias: Se hará uso de fuentes confiables para obtener información relacionada con los servicios de salud domiciliarios como textos sobre temas de salud, entre ellos, fisioterapia, fonoaudiología, terapia ocupacional y respiratoria, constitución de empresas, anteproyectos y páginas de Internet relacionados con el tema. fuentes confiables para obtener información relacionada con los servicios de salud domiciliarios
Instrumento	Cuestionario estructurado (ver anexo A)
Técnicas de recolección de la información	Para este proyecto se determinó usar como fuente primaria una encuesta dirigida a personas del área metropolitana de

	Bucaramanga, de los estratos 3 y 4.																								
Modo de aplicación	Dirigida.																								
Definición de población	<p>Población: Habitantes de la cabecera municipal de los estratos 3 y 4 del área metropolitana de Bucaramanga, proyectada a abril de 2.009 en 552.405 personas.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ciudad</th> <th>Población</th> <th>Est 3</th> <th>Est 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bucaramanga</td> <td>283.803</td> <td>170.282</td> <td>113.521</td> </tr> <tr> <td>Floridablanca</td> <td>137.364</td> <td>82.418</td> <td>54.946</td> </tr> <tr> <td>Girón</td> <td>74.012</td> <td>44.407</td> <td>29.605</td> </tr> <tr> <td>Piedecuesta</td> <td>57.226</td> <td>34.336</td> <td>22.890</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>552.405</td> <td>331.443</td> <td>220.962</td> </tr> </tbody> </table>	Ciudad	Población	Est 3	Est 4	Bucaramanga	283.803	170.282	113.521	Floridablanca	137.364	82.418	54.946	Girón	74.012	44.407	29.605	Piedecuesta	57.226	34.336	22.890	Total	552.405	331.443	220.962
Ciudad	Población	Est 3	Est 4																						
Bucaramanga	283.803	170.282	113.521																						
Floridablanca	137.364	82.418	54.946																						
Girón	74.012	44.407	29.605																						
Piedecuesta	57.226	34.336	22.890																						
Total	552.405	331.443	220.962																						
Tamaño muestral	<p>Calculo de la muestra</p> $(Z)^2 (N) (Po) (Qo)$ $n = \frac{(1,96)^2 (552.405) (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (552.405 - 1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$ <p>n = 384 encuestas</p>																								
Marco muestral	<p>Son todas las personas pertenecientes a los estratos 3 y 4 de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ciudad</th> <th>Muestra</th> <th>Estrato 3</th> <th>Estrato 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bucaramanga</td> <td>197</td> <td>118</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>Floridablanca</td> <td>96</td> <td>58</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Girón</td> <td>51</td> <td>31</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Piedecuesta</td> <td>40</td> <td>24</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>384</td> <td>230</td> <td>154</td> </tr> </tbody> </table>	Ciudad	Muestra	Estrato 3	Estrato 4	Bucaramanga	197	118	79	Floridablanca	96	58	38	Girón	51	31	21	Piedecuesta	40	24	16	Total	384	230	154
Ciudad	Muestra	Estrato 3	Estrato 4																						
Bucaramanga	197	118	79																						
Floridablanca	96	58	38																						
Girón	51	31	21																						
Piedecuesta	40	24	16																						
Total	384	230	154																						
Alcance	Habitantes de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta																								
Tiempo de aplicación	De Junio a Agosto de 2010																								
Tipo de muestreo	Muestreo estratificado																								
Realizado Por	Elizabeth Osorio y Milena Joya																								

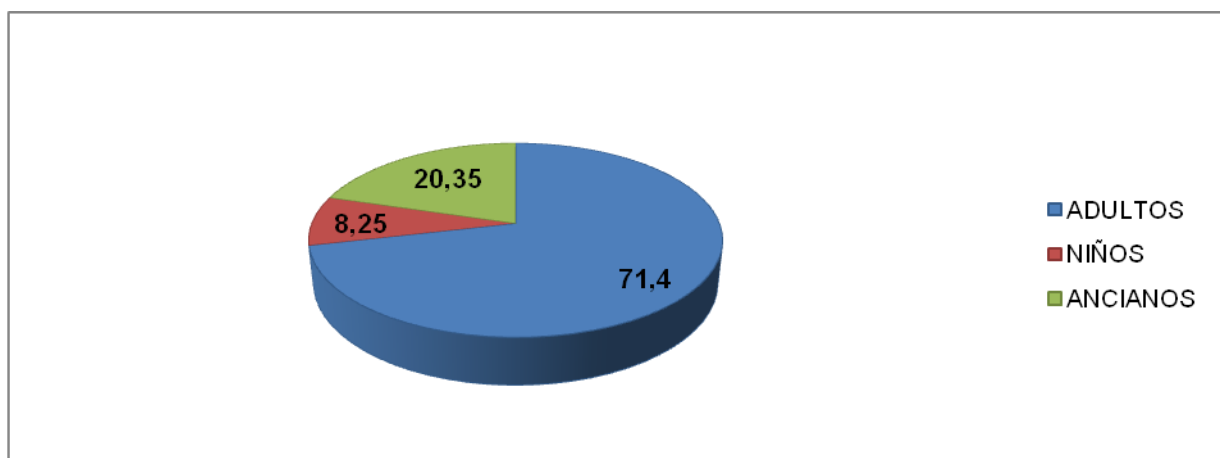
2.4.1.4 Tabulación, Presentación y análisis de resultados de la encuesta dirigida a las personas de los estratos 3 y 4, de Bucaramanga y su área metropolitana. Se realizó una encuesta dirigida a personas del área metropolitana de Bucaramanga, de los estratos 3 y 4, equivalente a 384 encuestas, de los cuales se presenta el respectivo análisis pregunta por pregunta.

Pregunta 1. ¿Enumere los adultos, niños y ancianos que conforman su hogar?

Cuadro 3. Clasificación de las personas

Clasificación	Nº personas	%
Adultos	407	71.4
Niños	47	8.25
Ancianos	116	20.35
Total	570	1,00

Figura 1. Clasificación de las personas



Análisis: De acuerdo a la pregunta, donde los encuestados tuvieron la oportunidad de elegir varias alternativas, se logro precisar que el 71.4% de los

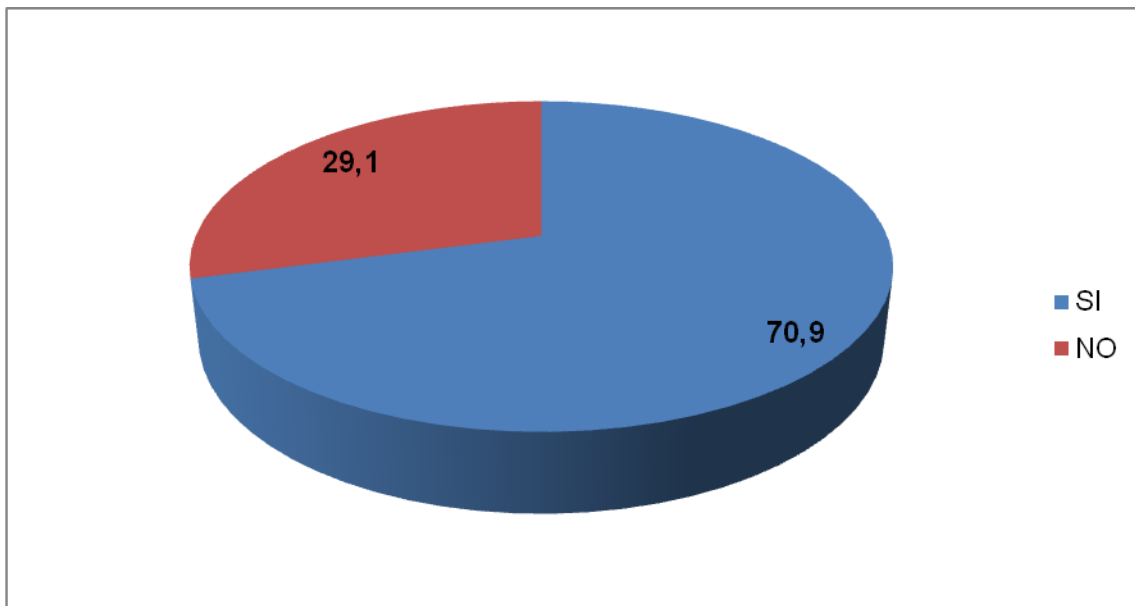
habitantes de los estratos 3 y 4, de Bucaramanga y su área metropolitana, están conformados por adultos, el 8.252% son niños y el restante 20.35%, son ancianos, siendo estos junto con los niños los más proclives a requerir los servicios de la empresa. (Véase cuadro 2, figura 1).

Pregunta 2. ¿Ha utilizado en el último trimestre los servicios de terapias?

Cuadro 4. Uso de los servicios de terapias en el último trimestre

Uso	Nº personas	%
Si	272	70,9
No	112	29.1
Totales	384	1,00

Figura 2. Uso de los servicios de terapias en el último trimestre



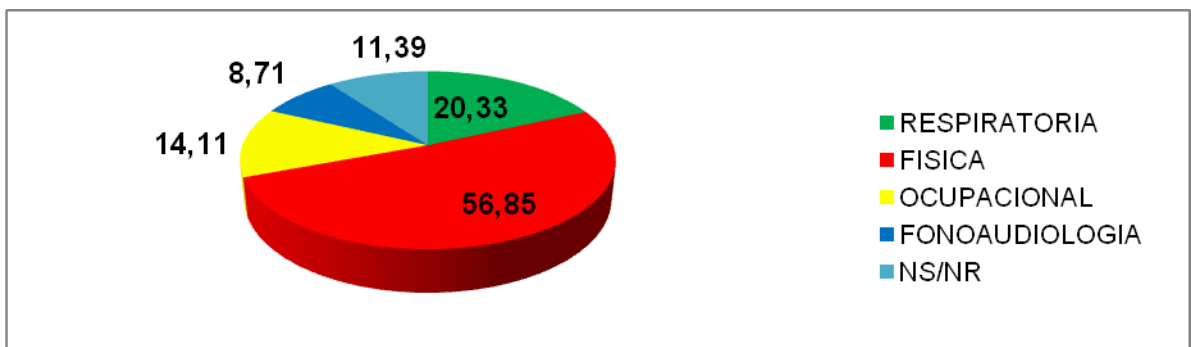
Análisis: Para los habitantes de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, el 70.9 %, si ha utilizado en el último trimestre los servicios de terapia. El restante 29.1% manifestaron no haber acudido a dicho servicio. Lo anterior demuestra que existe un gran potencial de mercado el cual se puede evaluar los servicios domiciliarios en salud, que brindará la nueva empresa. (Véase cuadro 3, figura 2).

Pregunta 3. ¿Cuál de los siguientes servicios ha utilizado en el último trimestre?

Cuadro 5. Tipos de terapias solicitadas en el último trimestre

Terapias	Nº respuestas	Porcentaje
Respiratoria	49	20,33
Física	137	56,85
Ocupacional	34	14,11
Fonoaudiología	21	8,71
NS/NR	31	11.39
Totales	272	1,00

Figura 3. Tipos de terapias solicitadas en el último trimestre



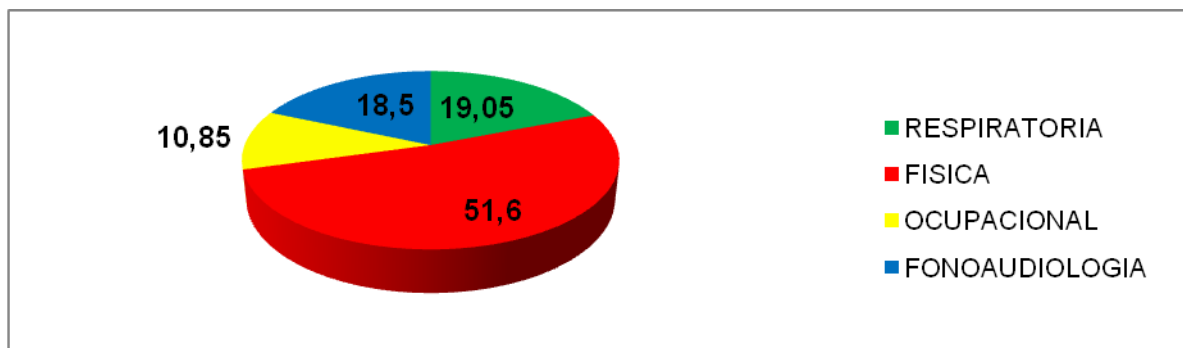
Análisis: Frente a la presente pregunta, los habitantes de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, que en el último trimestre ha utilizado el servicio de terapias, tuvieron la opción de elegir varias alternativas, es así que la de mayor solicitud fue la terapia física, según lo afirmaron el 56,85% de ellos, le siguió en importancia la respiratoria, con una participación del 20,33 de ellos, el 14.11% acudieron a terapias ocupacionales, para un 8.71,%, utilizó las de fonoaudiología. Lo anterior permite deducir que la nueva empresa de servicios domiciliarios en salud, debe concentrar sus esfuerzos en atender la terapia física, respiratoria y ocupacional, por ser las de mayor participación de utilización por parte del segmento elegido para el desarrollo del presente estudio. (Véase cuadro 5, figura 3).

Pregunta 4. De acuerdo al tipo de servicio seleccionado ¿cuántas terapias tomo en el último trimestre?

Cuadro 6. Promedio de terapias solicitadas en el último trimestre

Servicios	Total terapias en el último trimestre	Número de personas	Promedio trimestral por persona	%
Respiratoria	653	69	9	19,05
Física	1768	92	19	51,6
Ocupacional	372	42	9	10,85
Fonoaudiología	634	38	17	18,5
Totales	3427			1,00

Figura 4. Promedio de terapias solicitadas en el último trimestre



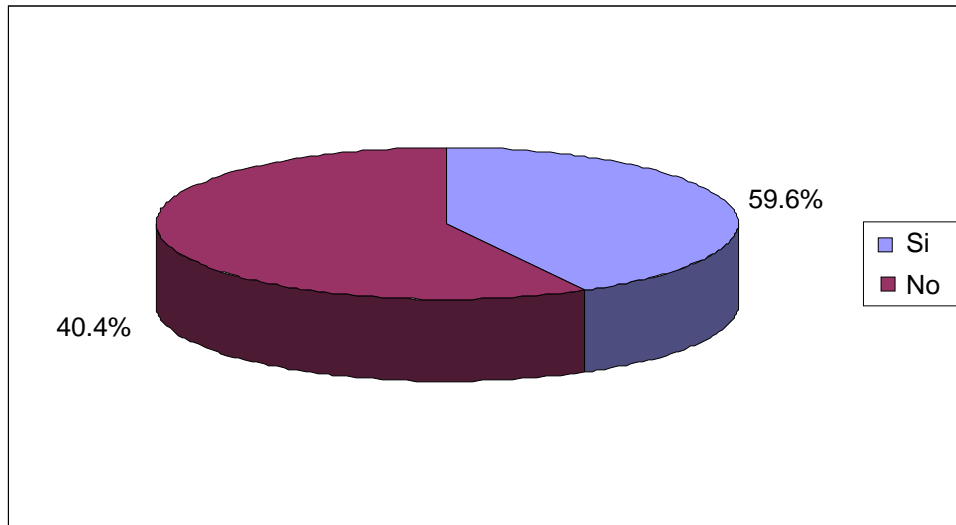
Análisis: Para los habitantes de los estratos 3 y 4, de Bucaramanga y su área metropolitana que han solicitado fonoaudiología en el último trimestre, manifestaron que en promedio contrataron un total de 17 servicios por persona, para los que utilizaron terapia ocupacional, registraron en promedio 9; de terapia física un total de 14 por persona y para los que utilizaron respiratoria en promedio utilizaron 9 terapias. Lo anterior es la base para calcular la demanda potencial, de los futuros servicios domiciliarios en salud, y saber que personal a su vez se pueda contratar. (Véase cuadro 6, figura 4).

Pregunta 5. De los servicios anteriormente mencionados ¿ha solicitado atención a domicilio?

Cuadro 7. Solicitud en la atención a domicilio

Solicitud	Nº personas	%
Si	162	59.6
No	110	40.4
Totales	272	1,00

Figura 5. Solicitud en la atención a domicilio



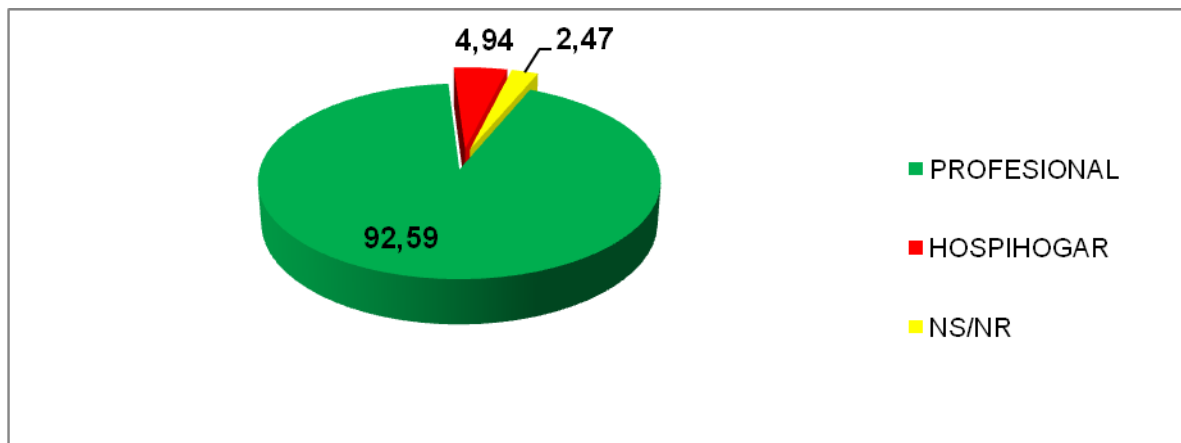
Análisis: Para los habitantes de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana que en el último semestre ha solicitado servicio de terapias, el 60% de las personas manifestaron no haber requerido servicios de salud domiciliarios, a diferencia de un 40% que expreso haberlos solicitado. La información anterior evidencia un alto desconocimiento de las instituciones que en el mercado brindan servicios domiciliarios en salud, lo cual incita a generar estrategias publicitarias que permitan promover los servicios domiciliarios en salud. (Véase cuadro 7, figura 5).

Pregunta 6. ¿A través de qué entidad o profesional recibió el servicio?

Cuadro 8. Entidad que brindo el servicio

Entidad	Frecuencia	%
Profesional	150	92,59
Hospihogar	8	4,94
NS/NR	4	2,47
Total	162	1,00

Figura 6. Entidad que brindo el servicio



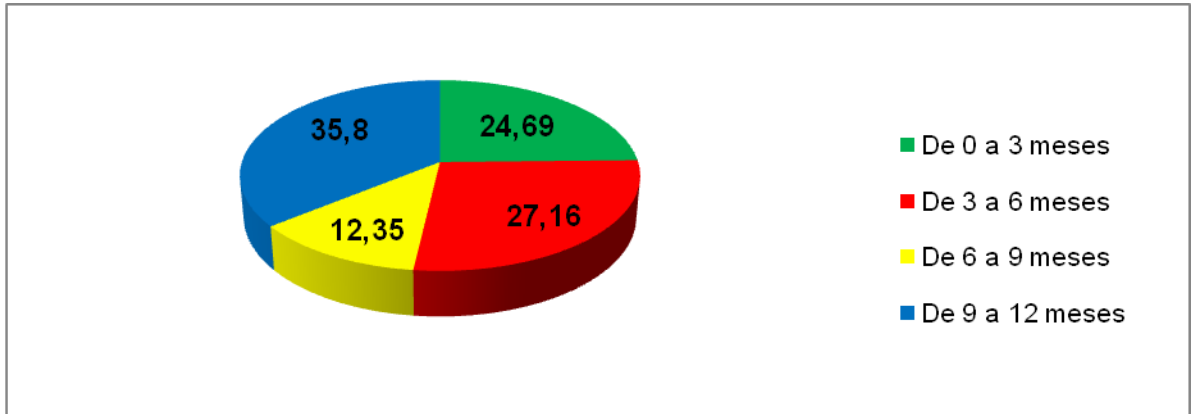
Análisis: Se observa que la mayor competencia para la empresa propuesta son los profesionales independientes los cuales de acuerdo a lo expresado por la población son los más solicitados en cuanto a atención domiciliaria se refiere. (Véase cuadro 8, figura 6).

Pregunta 7. ¿Desde hace cuánto tiempo viene utilizando de los servicios domiciliarios?

Cuadro 9. Tiempo promedio en el uso de los servicios domiciliarios

Intervalo	Frecuencia	%	Promedio
De 0 a 3 meses	40	24,69	60
De 3 a 6 meses	44	27,16	198
de 6 a 9 meses	20	12,35	150
de 9 a 12 meses	58	35,80	609
TOTAL	162	1,00	1017
Promedio			6,27777777

Figura 7. Tiempo promedio en el uso de los servicios domiciliarios



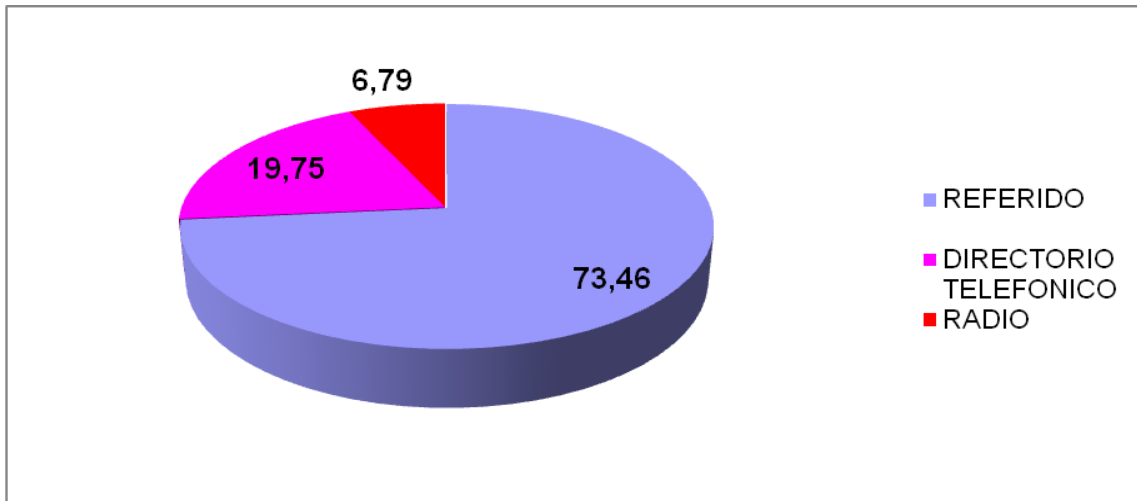
Análisis: Para los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana que han solicitado el servicio a domicilio, manifestaron que vienen utilizándolo ya hace 6 meses aproximadamente. Analizando los rangos el de mayor participación se encuentra una utilización entre 9 y 12 meses, según lo afirman el 36% de ellos. Esto permite deducir que estos servicios usualmente son ofrecidos en instituciones dedicadas a prestar estos servicios y que para acceder a ellos se debe acudir al lugar determinado, lo cual representa una oportunidad para la nueva empresa que pretende facilitar el acceso a servicios de salud prestándolos en el domicilio. (Véase cuadro 9, figura 7).

Pregunta 8. ¿A través de qué medio se enteró de la existencia del servicio domiciliario?

Cuadro 10. Medios utilizados para conocer el servicio en salud domiciliario

Medio	Frecuencia	%
Referido	119	73,46
Radio	11	6,79
Directorio	32	19,75
Total	162	1,00

Figura 8. Uso de medios para promocionar los servicios



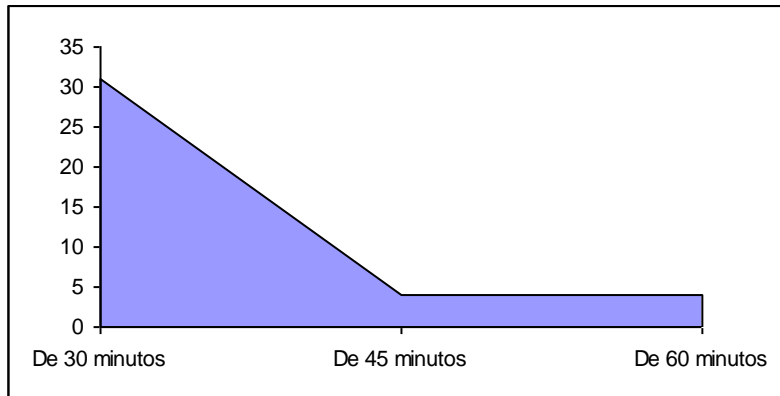
Análisis: Para el 73.46% de los habitantes de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana que han solicitado y utilizado el servicio en salud a domicilio, manifestaron que el medio más usual para enterarse de ellos fue a través de los referidos, y para 19.75 ,% manifestaron que fue por medio del la guía telefónica y el restante 6,79 % por radio ; Lo cual permite conocer las estrategias publicitarias empleadas por la competencia y con base a esto programar las tácticas más adecuadas, para dar a conocer los servicios de la nueva empresa. (Véase cuadro 10, figura 8).

Pregunta 9. ¿De acuerdo con la terapia, cuanto fue el tiempo de duración en minutos?

Cuadro 11. Tiempo promedio de duración de la terapia respiratoria

Duración	Frecuencia	%	Promedio
De 30 minutos	30	78,9	23,67
De 45 minutos	4	10,53	4,74
De 60 minutos	4	10,53	6,32
Total	38	1,00	34,73

Figura 9. Tiempo promedio de duración de la terapia respiratoria

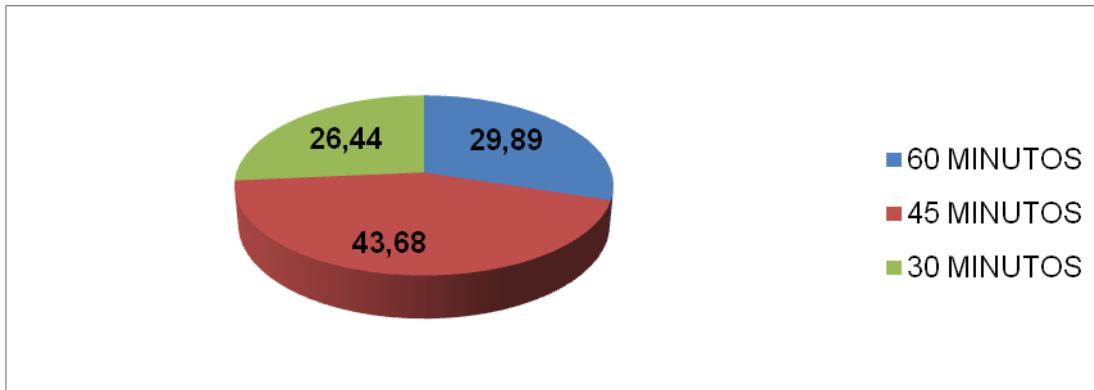


Análisis: Como se puede apreciar para el 78.9 % de las personas que utilizaron el servicio en el último trimestre de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, manifestaron que la actualidad la terapia respiratoria tuvo una duración de 34.73 minutos en promedio. Esta información que permite conocer el tiempo empleado por posibles competidores en la prestación de este servicio y en base a esta establecer tiempos de duración competitivos. (Véase cuadro 11, figura 9).

Cuadro 12. Tiempo promedio de duración de la terapia física

Duración	Nº personas	%	Promedio en minutos
30 minutos	23	26,44	7,93
45 minutos	38	43,68	19,66
60 minutos	26	29,89	17,93
Total	87	1,00	45,52

Figura 10. Tiempo promedio de duración de la terapia física

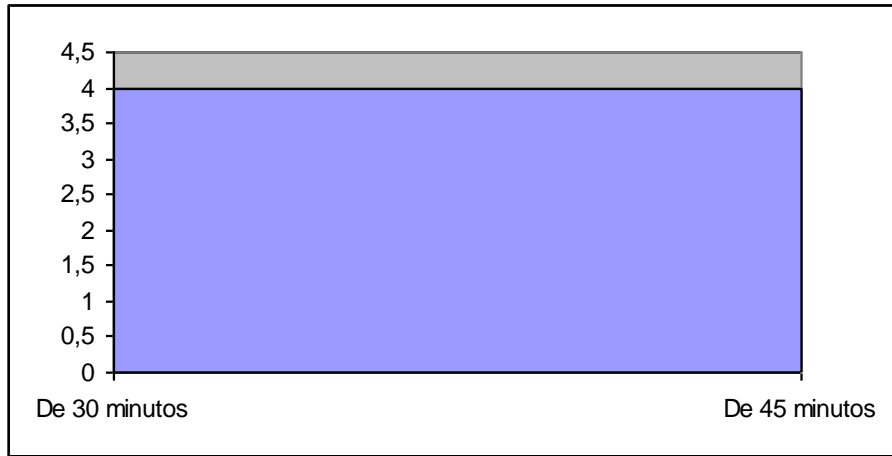


Análisis: Para los habitantes de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y del área metropolitana que han utilizado el servicio de terapia física a domicilio, el 19,66% manifestaron que en promedio la duración de la misma fue aproximadamente 45 minutos, el 7,93% afirmaron que fue entre 30 y el 17,93% fue de 60 minutos. En el mercado el promedio de la duración de las terapias físicas fue de 45 minutos, esto para la empresa establece una guía de tiempos a establecer por terapia. (Véase cuadro 12, figura 10).

Cuadro 13. Tiempo de duración de la terapia ocupacional

Duración	Nº personas	%	Promedio en minutos
30 minutos	4	50	15,00
45 minutos	4	45	22,50
Total	8	1,00	37.50

Figura 11. Tiempo de duración de la terapia en Terapia ocupacional

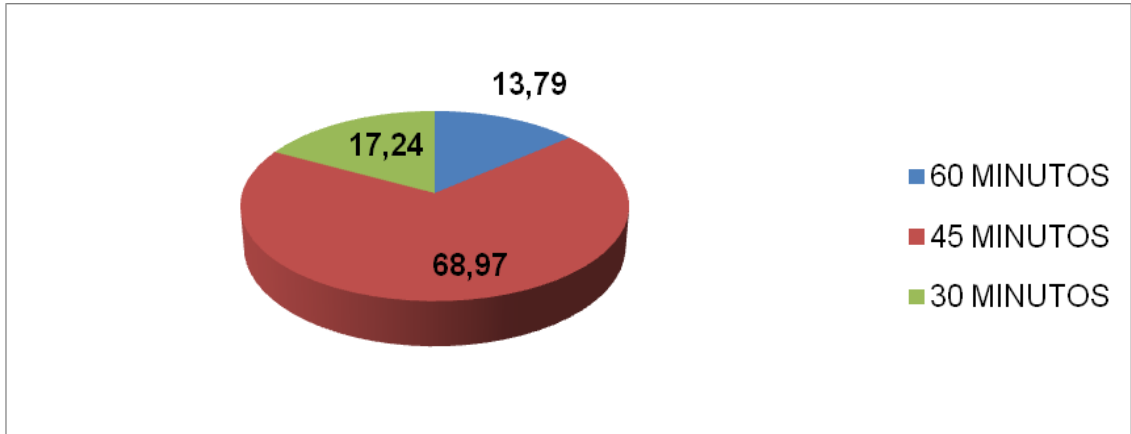


Análisis: Para el 50 % de las personas de los estratos 3 y el 4 de Bucaramanga y su área metropolitana que han solicitado el servicio a domicilio en Terapias ocupacionales manifestaron que tuvo una duración de 37.50 en promedio, Información que permite conocer el tiempo empleado por posibles competidores en la prestación de este servicio y en base a esta establecer tiempos de duración competitivos. (Véase cuadro 12, figura 11). Para Terapias ocupacionales y Fonoaudiologías se presenta muy poca demanda por la baja utilización del servicio. Se debe enfocar el mercado en terapias físicas y respiratorias.

Cuadro 14. Tiempo promedio de duración de la terapia en fonoaudiología

Respiratorias	Frecuencia	%	Promedio
De 30 minutos	5	17,24	5,17
De 45 minutos	20	68,97	31,04
De 60 minutos	4	13,79	8,27
Total	29	1,00	44,48

Figura 12. Tiempo promedio de duración de la terapia en fonoaudiología



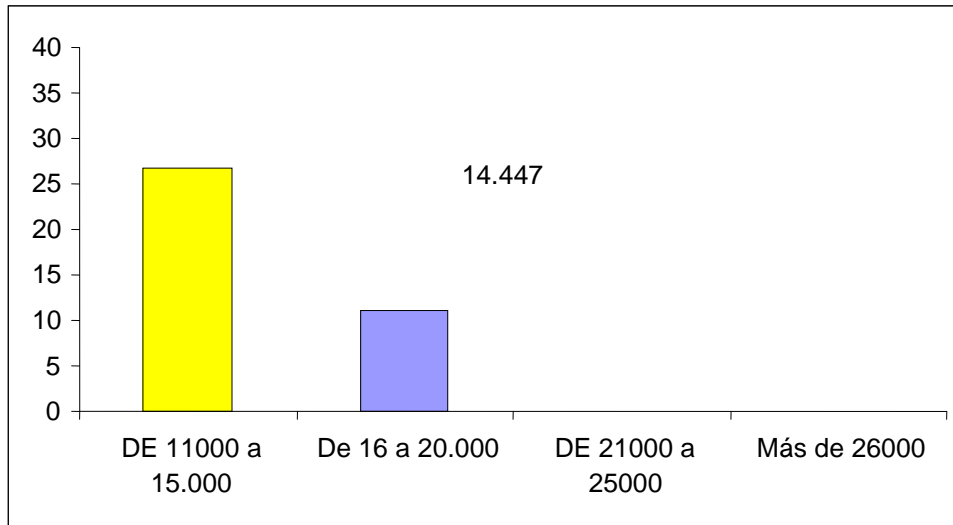
Análisis: Para el 17 % de las personas de los estratos 3 y el 4 de Bucaramanga y su área metropolitana que han solicitado el servicio a domicilio en Terapias en fonoaudiología manifestaron que tuvo una duración de 44.48 en promedio, Información que permite conocer el tiempo empleado por posibles competidores en la prestación de este servicio y en base a esta establecer tiempos de duración competitivos. (Véase cuadro 14, figura 12). Para Terapias en fonoaudiología. Se debe enfocar el mercado en terapias físicas y respiratorias.

Pregunta 10. ¿Cuánto pago por el servicio domiciliario?

Cuadro 15. Precio cancelado por terapia respiratoria

Respiratoria	Frecuencia	%	Media	Promedio
DE 11.000 a 15.000	27	71,05	13.000	9.237
De 16.000 a 20.000	11	28,95	18.000	5.211
Total	38	1,00		14.448

Figura 13. Precio cancelado por terapia respiratoria

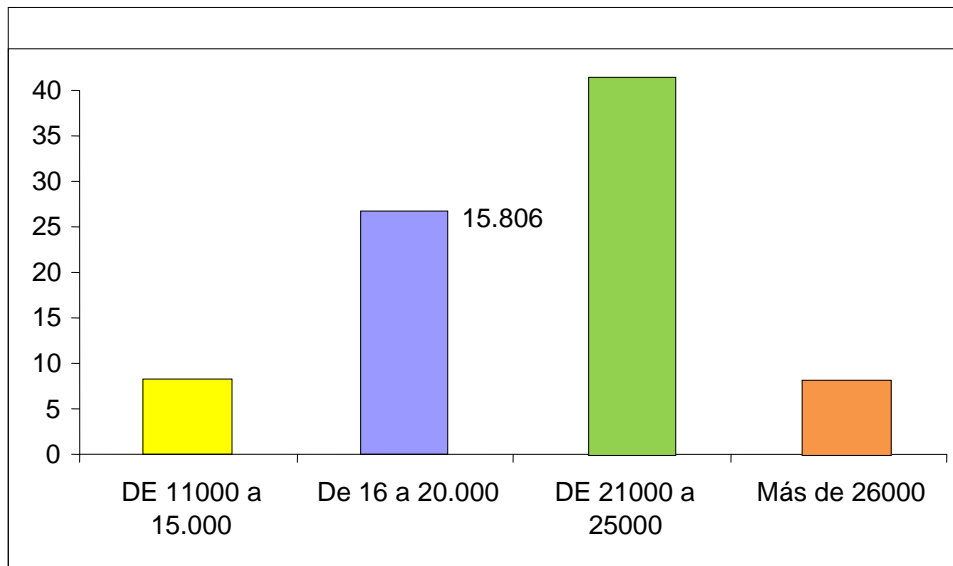


Análisis: Para el 76% de los habitantes de los estratos 3 y 4, de Bucaramanga y su área metropolitana, que han requerido de terapias respiratorias a domicilio, manifestaron haber cancelado \$14.448 en promedio. Cifra que sirve como base a la nueva empresa al establecer el precio por el servicio de terapia respiratoria. (Véase cuadro 15, figura 13).

Cuadro 16. Precio cancelado por terapia física

Físicas	Frecuencia	%	Media	Promedio
DE 11.000 a 15.000	8	9,20	13000	1.196
De 16.000 a 20.000	28	32,18	18000	5.792
DE 21.000 a 25.000	43	49,43	13000	6.426
Más de 26.000	8	9,20	26000	2.392
Total	87	1,00		15.806

Figura 14. Precio cancelado por terapia física

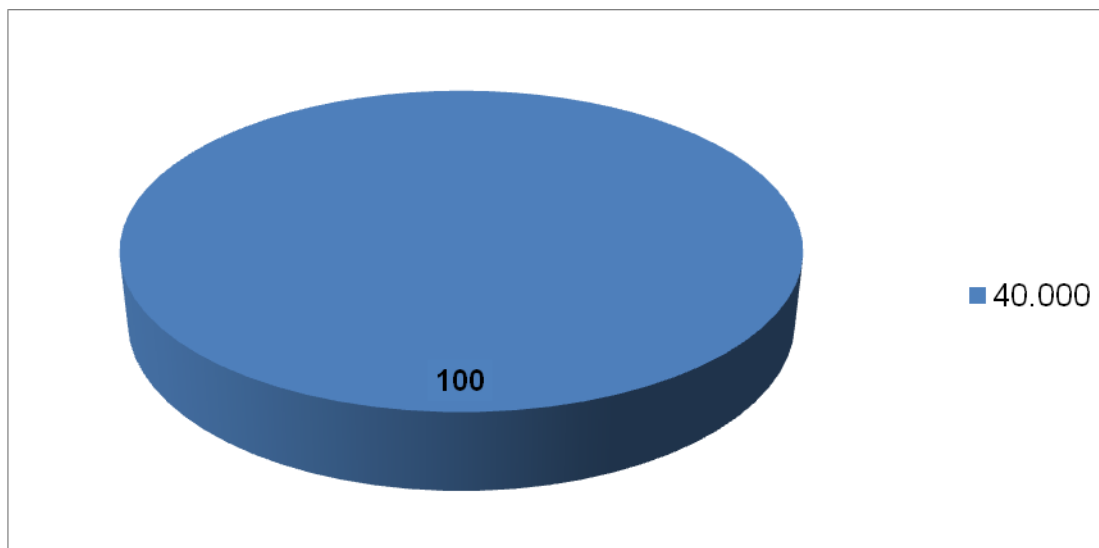


Precio promedio 15.806 Análisis: Del total de personas de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, que ha solicitado terapia física a domicilio, el 42%, afirmaron haber cancelado por ella un promedio de \$ 13.000. Para el restante 58% cancelo un valor que oscila entre \$16.000 a \$25.000. En promedio el pago una terapia física a domicilio estaría en \$15.806. Esto para la empresa establece una guía de precios a contemplar en el momento de fijar el precio por este servicio. (Véase cuadro 16, figura 14)

Cuadro 17. Precio cancelado por terapia ocupacional

Precio	Nº personas	%
\$ 40.000	8	100
Totales	8	1,00

Figura 15. Precio cancelado por terapia ocupacional

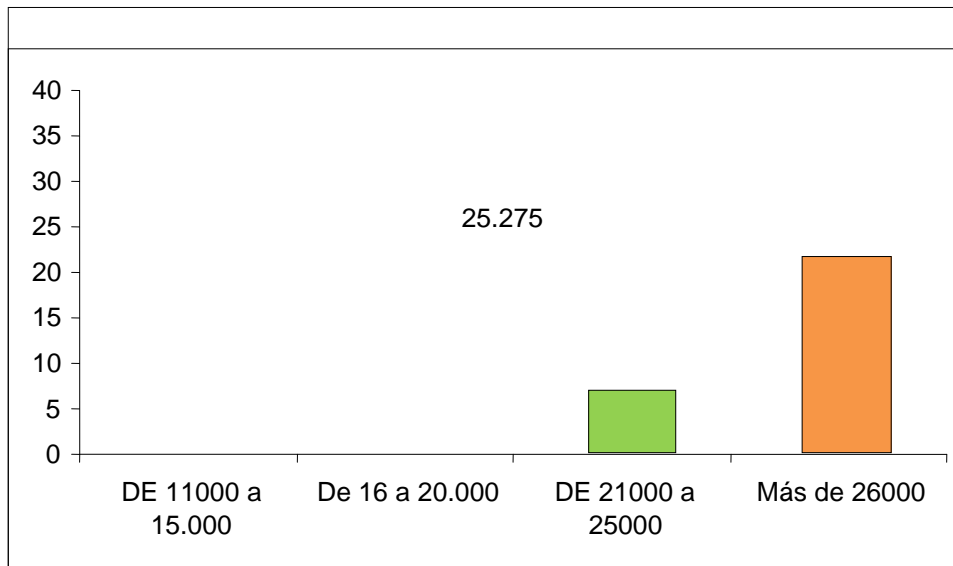


Análisis: El 100% de las personas de los estratos 3 y 4, de Bucaramanga y su área metropolitana, que han solicitado servicio de terapia ocupacional a domicilio, confirmaron que cancelaron un total de \$ 40.000. Cifra que sirve como base a la nueva empresa al establecer el precio por el servicio de terapia de fonoaudiología. (Véase cuadro 15, figura 14).

Cuadro 18. Precio cancelado por terapia de fonoaudiología

Respiratoria	Frecuencia	%	Media	Promedio
DE 21.000 a 25.000	7	24,14	23.000	5.552
Más de 26.000	22	75,86	26.000	19.724
Total	29	1,00		25.276

Figura 16. Precio cancelado por terapia de fonoaudiología



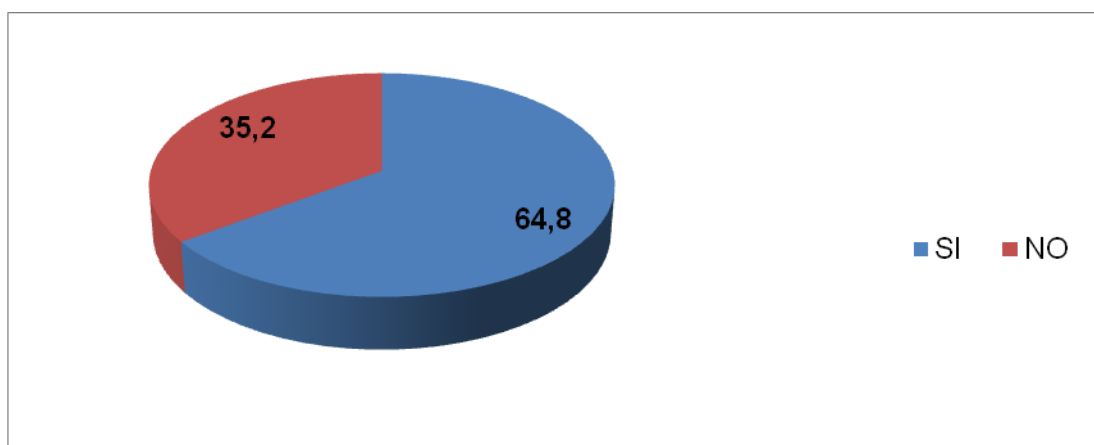
Precio promedio 25.276 Análisis: Del total de personas de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, que ha solicitado terapia en fonoaudiología a domicilio, el 76%, afirmaron haber cancelado por ella un promedio de \$ 19.7241. Para el restante 24% cancelo un valor mayor a \$26.000. En promedio el pago una terapia en fonoaudiología a domicilio estaría en \$25.276. Esto para la empresa establece una guía de precios a contemplar en el momento de fijar el precio por este servicio. (Véase cuadro 18, figura 16)

Pregunta 11. ¿Qué dificultades tuvo para acceder al servicio domiciliario?

Cuadro 19. Manifestación de dificultades

Concepto	Nº personas	%
Si	105	64.8
No	57	35.2
Totales	162	1,00

Figura 17. Manifestación de dificultades

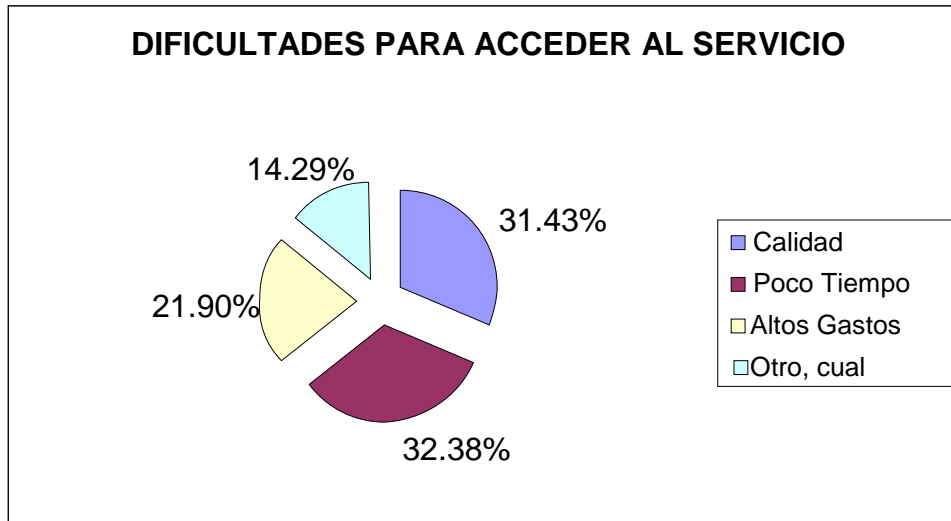


Análisis: Para los habitantes de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana que en el último semestre ha solicitado servicio de terapias, el 65% de las personas manifestaron no haber tenido dificultades para acceder a los servicios de salud domiciliarios, a diferencia de un 35% que expreso no tenerlas. La información anterior evidencia la oportunidad para la empresa de brindar un servicio que equilibre las dificultades que puedan presentarse. (Véase cuadro 7, figura 5).

Cuadro 20. Tipo de dificultades

Dificultades	Nº de personas	%
Calidad de los profesionales	33	31,43
Poco tiempo de duración de la terapia	34	32,38
Altos gastos	23	21,90
Otras	15	14,29
Total	105	1,00

Figura 18. Tipo de dificultades



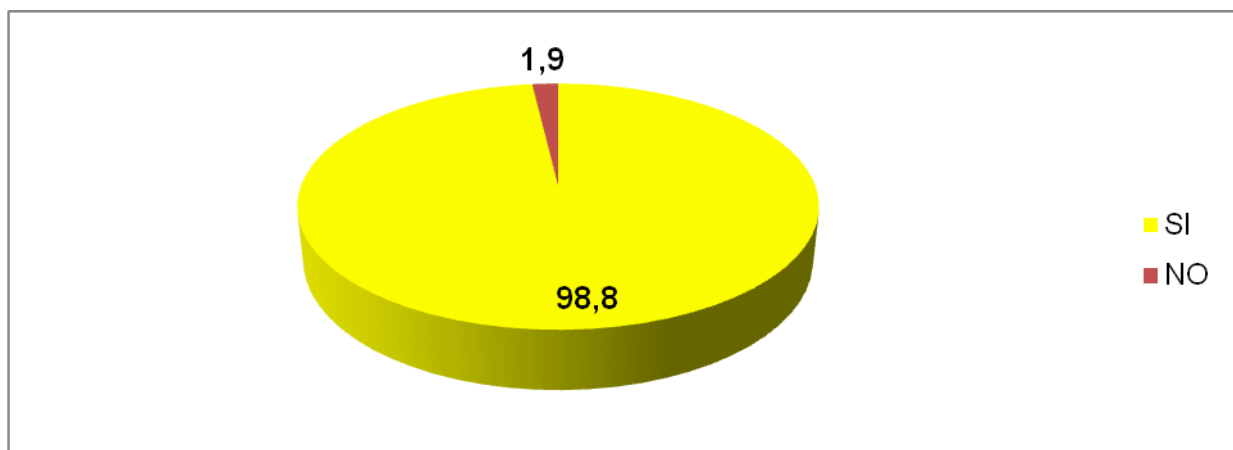
Análisis: Del total de personas de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, que ha solicitado el servicio de terapias a domicilio, el 32,38 conceptuaron que han tenido dificultades como son el tiempo de duración por terapias, bajo y el alto gasto que tuvo que cancelar por el servicio un 21,90% manifiesta que por la calidad de los profesionales, que no se sintieron a gusto. Dicha situación se traduce en una oportunidad para la empresa ya que estaría en disposición de brindar al cliente la atención requerida y comodidad en el manejo del tiempo. (Véase cuadro 20, figura 18).

Pregunta 12. ¿Estaría de acuerdo con la creación de una empresa que ofreciera servicios domiciliarios en salud en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?

Cuadro 21. Inclinación hacia los servicios domiciliarios en salud

Concepto	Nº personas	%
Si	377	98.8
No	7	1.9
Totales	384	1,00

Figura 19. Inclinación hacia los servicios domiciliarios en salud



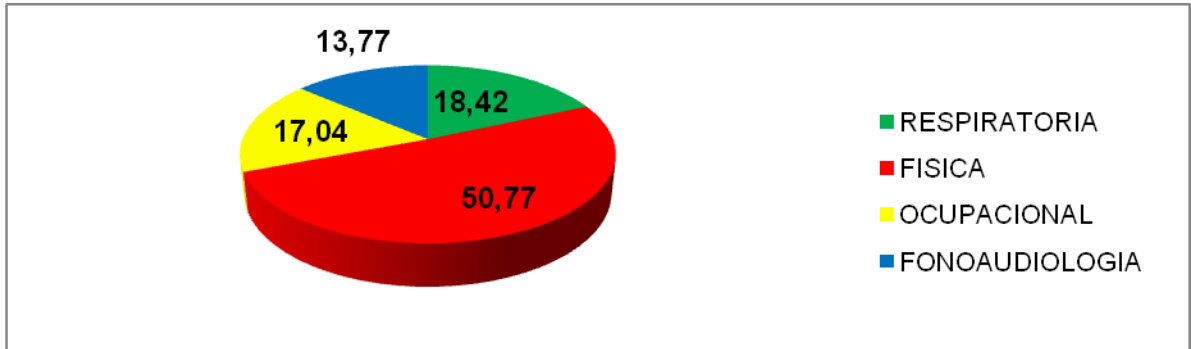
Análisis: El 98,8% de la población de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, estaría de acuerdo con la creación de una empresa que ofreciera los servicios de terapias físicas, ocupacionales, respiratorias y de fonoaudiología, a domicilio, tan solo el restante 1,9% afirmó no estar de acuerdo. Lo anterior confirma la posibilidad de crear una empresa de servicios domiciliarios de salud en la región objeto de estudio. (Véase cuadro 21, figura 19).

Pregunta 13. De los siguientes servicios ¿cuál estaría más interesado en utilizar?

Cuadro 22. Preferencia en los servicios

Terapias	Nº respuestas múltiples	%
Respiratoria	107	18,42
Física	295	50,77
Ocupacional	99	17,04
Fonoaudiología	80	13,77
Respuestas múltiples	581	1,00

Figura 20. Preferencia en los servicios



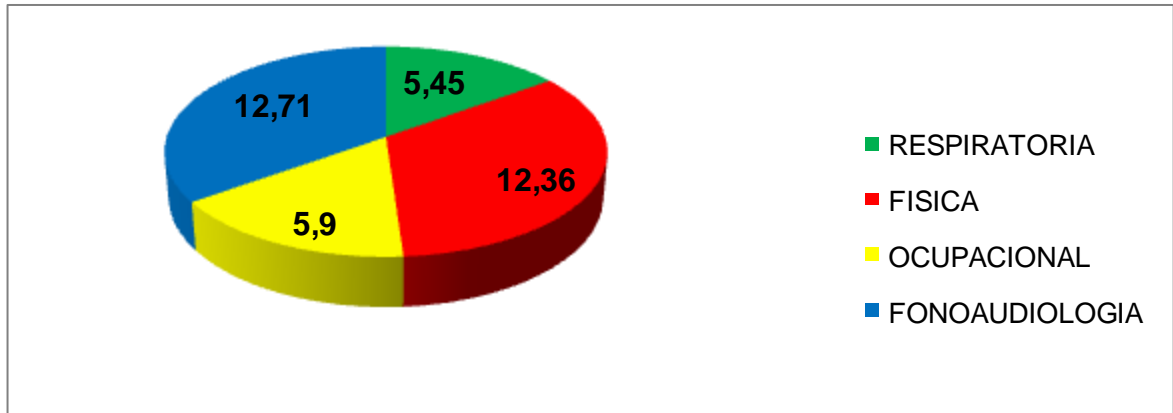
Análisis: Del total de personas de los estrato 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, que está interesado en los servicios de salud domiciliarios, afirmó estar interesados en la terapia física, para el 50,77% considera que sea las ocupacionales, para el 17,04% las respiratorias y en un mínimo nivel, es decir el 13,77 %, solitaria la de Fonoaudiología. Lo anterior implica una guía para priorizar los servicios a brindar por parte de la nueva empresa. (Véase cuadro 17, figura 16).

Pregunta 14. ¿Qué cantidad de terapias aproximadamente solicitaría en el trimestre de acuerdo al tipo de servicio escogido?

Cuadro 22. Cantidad promedio por persona de terapias solicitadas en el trimestre

Servicios	Nº terapias	Nº respuestas	%	Promedio trimestral por persona
Respiratoria	584	107	10,01	5,45
Física	3648	295	62,54	12,36
Ocupacional	584	99	10,01	5,90
Fonoaudiología	1017	80	17,44	12,71
Totales	5833	581	1,00	10,04

Figura 19. Cantidad de terapias solicitadas en el trimestre



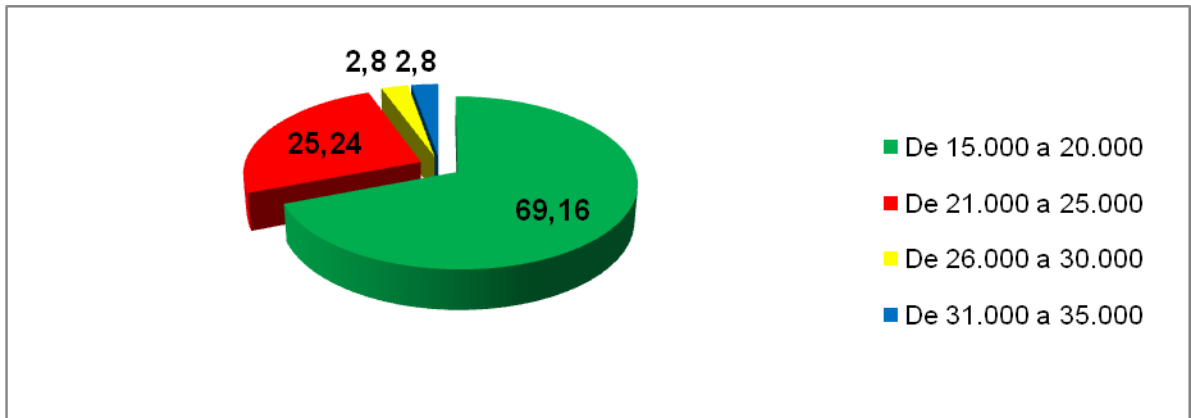
Análisis: De acuerdo a la información suministrada por las personas de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana que estarían interesados en los servicio domiciliarios, en un promedio de 6 terapias accedería en el trimestre en promedio por persona para terapias ocupacionales, le sigue 13% para fonoaudiología, 13 servicios trimestrales de terapia física y 5 para terapias respiratorias. Esto representa una oportunidad para la nueva empresa para organizar los servicios que podrían ofrecer y cumplir con las exigencias y requerimientos de los clientes potenciales. (Véase cuadro 22, figura 19).

Pregunta 15. ¿De acuerdo al tipo de servicio a tomar cuánto estaría dispuesto a pagar por terapia a domicilio?

Cuadro 23. Precio promedio a pagar por terapia respiratoria a domicilio

Escala	Nº personas	Promedio	Promedio general	%
\$15.000 – \$20.000	74	17500	12.103	69,16
\$ 21000 - \$ 25.000	27	23000	5.805	25,24
\$26.000 - \$30.000	3	28000	933	2,80
\$31.000 - \$35000	3	33000	7.840	2,80
Total	107		26.681	1,00

Figura 20. Precio promedio a pagar por terapia respiratoria a domicilio

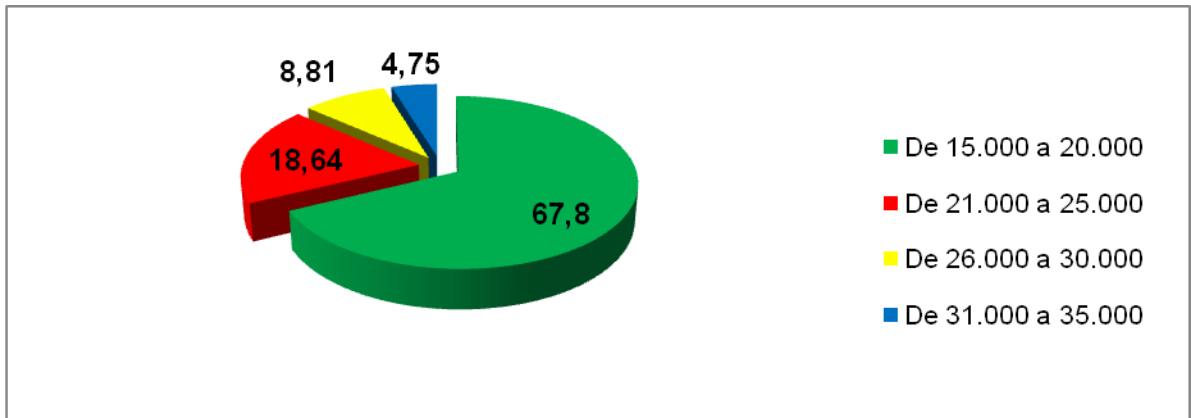


Análisis: De acuerdo a las personas de los estratos 3 y 4, de Bucaramanga y su área metropolitana, que estarían interesados en la terapia respiratoria, manifestaron que por el servicio a domicilio cancelarían en promedio un total de \$26.681 cada cesión. Esta cifra permite conocer la disposición frente al pago del servicio domiciliario y con base a esta información se pueden establecer estrategias de precio que permitan a la nueva empresa ser competitiva. (Véase cuadro 23 y figura 20).

Cuadro 24. Precio promedio a pagar por terapia física a domicilio

Escala	Nº personas	Promedio	Promedio general	%
\$15.000 – \$20.000	200	17500	11.865	67,8
\$ 21000 - \$ 25.000	55	23000	4.287	18,64
\$26.000 - \$30.000	26	28000	2.467	8,81
\$31.000 - \$35000	14	33000	1.568	4,75
Total	295		20.187	1,00

Figura 21. Precio promedio a pagar por terapia física a domicilio

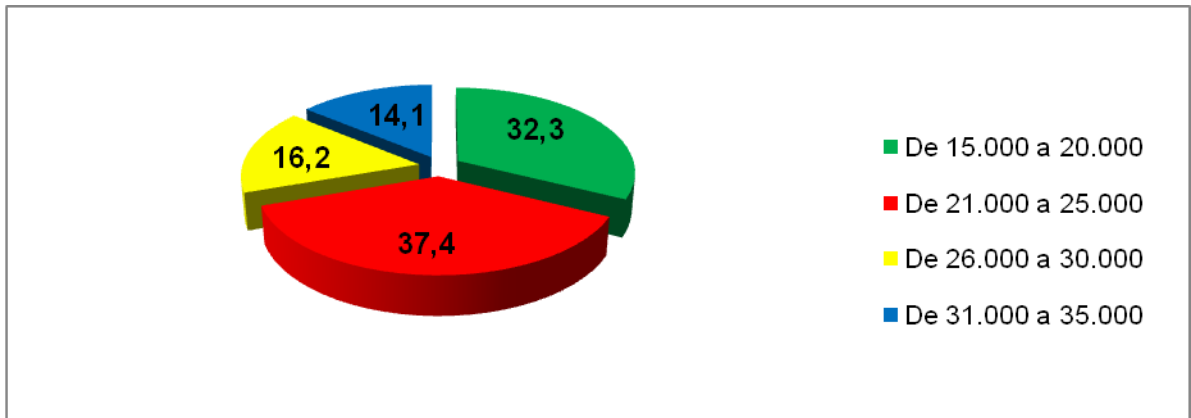


Análisis: para el total de personas de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, que utilizaría el servicio de terapia física a domicilio, estaría en capacidad de cancelar en promedio la suma de \$20.187 por cesión. Cifra que sirve como indicador para diseñar estrategias competitivas en el establecimiento del precio por terapia. (Véase cuadro 24, figura 21).

Cuadro 25. Precio promedio a pagar por terapia ocupacional a domicilio

Escala	Nº personas	Promedio	Promedio general	%
\$15.000 – \$20.000	32	17500	5.653	32,3
\$ 21000 - \$ 25.000	37	23000	8.602	37,4
\$26.000 - \$30.000	16	28000	4.536	16,2
\$31.000 - \$35000	14	33000	4.653	14,1
Total	99		23.444	1,00

Figura 22. Precio promedio a pagar por terapia ocupacional a domicilio

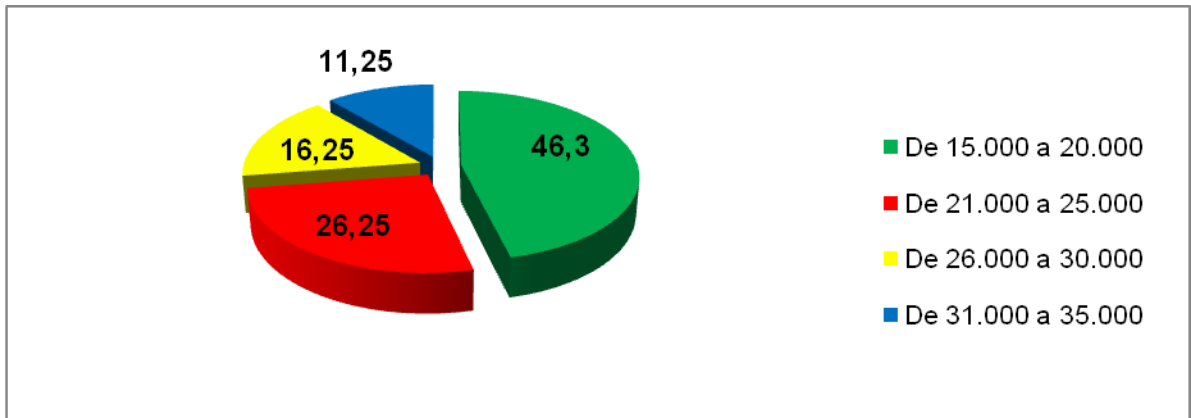


Análisis. Para las personas de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, que solicitaría el servicio de terapia ocupacional, manifestaron que estarían en capacidad de cancelar en promedio un valor de \$ 23.444 por terapia. Esto indica que el precio por el servicio domiciliario deberá estar alrededor de esta cifra, para satisfacer las expectativas de los futuros clientes. (Véase cuadro 25, figura 22).

Cuadro 26. Precio promedio a pagar por terapia fonoaudiología a domicilio

Escala	Nº personas	Promedio	Promedio general	%
\$15.000 – \$20.000	37	17500	8.103	46,3
\$ 21000 - \$ 25.000	21	23000	6.038	26,25
\$26.000 - \$30.000	13	28000	4.550	16,25
\$31.000 - \$35000	9	33000	3.713	11,25
Total	80		22.404	1,00

Figura 23. Precio promedio a pagar por terapia fonoaudiología a domicilio



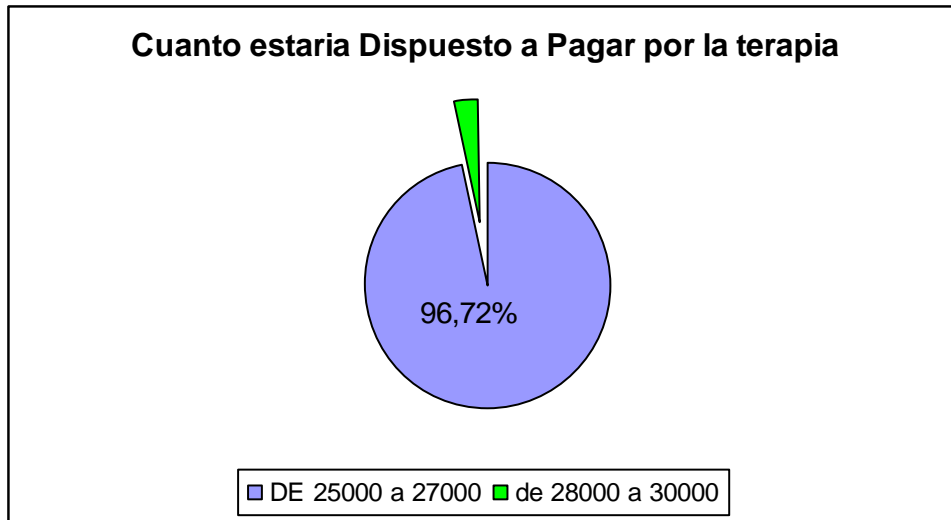
Análisis: En cuanto a la capacidad de pago por el servicio domiciliario de fonoaudiología, la población de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, que utilizaría el servicio, estaría dispuesta a pagar hasta \$22.404 pesos por terapia. Esto establece un indicador para fijar el precio. (Véase cuadro 26, figura 23).

Pregunta 16. ¿En caso de requerir el uso de equipos especiales en el servicio de terapia física? ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por la terapia?

Cuadro 27. Disposición a pagar por terapia con equipos especiales

Escala	Nº personas	Promedio	Promedio general	%
\$25.000 a \$27.000	371	26.000	25.120	96.62
\$28.000 a \$30.000	13	29.000	982	3.38
Total	384		26.102	1,00

Figura 24. Disposición a pagar por terapia con equipos especiales



Análisis: En promedio la población de los estrato 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, que estaría dispuesta a utilizar el servicio de terapia física a domicilio, pagaría \$26.102 pesos en promedio por terapia con equipos especiales. Con base a esta información se puede fijar el precio de este tipo de terapias contemplando todo lo que se debe incluir prestar este servicio. (Véase cuadro 22, figura 22).

2.4.1.5 Estimación de la Demanda

Demanda Total: Para el cálculo de la demanda total actual de los servicios domiciliarios profesionales en salud se implemento la técnica de valor presente a valor futuro, manejando como criterio el crecimiento poblacional para el departamento de Santander.

Tomando como base la cifra de la población del área metropolitana de Bucaramanga de los estratos 3 y 4, la cual corresponde a 552.405 personas, utilizando el porcentaje de terapias solicitadas en el último trimestre para cada una

de las especialidades de acuerdo a los datos obtenidos del trabajo de campo realizado; Se determino el número de personas por trimestre, a su vez se estableció el número de terapias por año y tomando como referencia el porcentaje de personas que solicitaron atención domiciliaria en salud que es el 42,19%, se estimo la proporción de atención para cada uno de los servicios.

Por lo tanto la estimación de la demanda total quedaría de la siguiente manera:

Cuadro 26. Estimación Demanda Total

Servicio	Participación	Nº Personas	Promedio de terapias por persona trimestral	Trimestre año	Terapias año	% Atención domiciliaria
Respiratoria	20,33	112.304	9	4	4.042.944	1.705.718
Física	56,85	314.042	14	4	17.586.352	7.419.682
Ocupacional	14,11	77.944	9	4	2.805.984	1.183.845
Fonoaudiología	8,71	48.115	17	4	3.271.820	1.380.381

Demanda Efectiva: Para el cálculo de la demanda efectiva actual de los servicios domiciliarios profesionales en salud se implemento la técnica de valor presente a valor futuro, manejando como criterio el crecimiento poblacional para el departamento de Santander.

Tomando como base la cifra de la población del área metropolitana de Bucaramanga de los estratos 3 y 4, la cual corresponde a 552.405 personas, utilizando el porcentaje de la población que estaría de acuerdo con la creación de una empresa de servicios de salud domiciliaria, datos obtenidos del trabajo de campo realizado; Se determino el número de personas por trimestre, a su vez se estableció el número de terapias por año y tomando como referencia el porcentaje de personas que solicitaron atención domiciliaria en salud que es el 42,19%, se estimo la proporción de atención para cada uno de los servicios.

Por lo tanto la estimación de la demanda efectiva quedaría de la siguiente manera:

Cuadro 27. Estimación Demanda Efectiva

Servicio	Participación	No personas	Promedio de terapias por persona trimestral	Trimestre año	Terapias año
Respiratoria	18,42	100.532	7,24	4	2.911.405
Física	50,77	277.090	13,38	4	14.829.882
Ocupacional	17,04	93.000	8,94	4	3.325.688
Fonoaudiología	13,77	75.153	13,95	4	4.193.557

2.4.1.6 Evolución Histórica de la Demanda. Para este tipo de servicios no se cuenta con datos que permitan determinar la evolución histórica de la demanda del Proyecto. Pero se puede tomar como referencia el factor de crecimiento de la población que es del 0,53% para Santander de acuerdo a las proyecciones de la población 2006-2010 del DANE esto aplicado a los estratos y municipios que se incluyeron, como segmentos elegidos.

2.4.1.7 Proyección de la Demanda. La proyección de la demanda es real teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Total de la población actual de las familias de Bucaramanga y su área metropolitana que pertenecen a los estratos tres y cuatro y que tienen niños menores de trece años.
- Encuesta realizada en el presente estudio.

- Factor de crecimiento de la población del 0,53%.

Por lo tanto la demanda proyectada a 5 años quedaría de la siguiente manera:

Cuadro 28. Proyección de la Demanda Total

Tipo de servicio	Año Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Respiratoria	4.042.944	4.064.372	4.085.913	4.107.568	4.129.338	4.151.224
Física	17.586.352	17.679.560	17.773.261	17.867.460	17.962.157	18.057.357
Ocupacional	2.805.984	2.820.856	2.835.806	2.850.836	2.865.945	2.881.135
Fonoaudiología	3.271.820	3.289.161	3.306.593	3.324.118	3.341.736	3.359.447

Cuadro 29. Proyección de la Demanda Efectiva

Tipo de servicio	Año Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Respiratoria	2.911.405	2.926.835	2.942.348	2.957.942	2.973.619	2.989.379
Física	14.829.882	14.908.480	14.987.495	15.066.929	15.146.784	15.227.062
Ocupacional	3.325.688	3.343.314	3.361.034	3.378.847	3.396.755	3.414.758
Fonoaudiología	4.193.557	4.215.783	4.238.127	4.260.589	4.283.170	4.305.870

2.4.2 La Oferta

2.4.2.1 Análisis de la situación actual de la competencia. En la actualidad la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana cuenta con aproximadamente 92 profesionales de la salud que prestan activamente servicios de salud domiciliaria, al igual que con unas aproximadas 7 entidades privadas, siendo estas últimas analizadas mediante un análisis DOFA que arrojó los siguientes resultados:

DEBILIDADES

- Alto costo de mantenimiento
- Demoras en el recaudo de cartera
- Atención múltiple que genera un servicio impersonal

OPORTUNIDADES

- Buen volumen de ventas
- Excelentes relaciones comerciales con EPS y Prepagadas
- Manejo de nuevas tecnologías

FORTALEZAS

- Calidad de los servicios
- Lealtad de clientes y usuarios
- Innovación
- Recurso humano idóneo
- Imagen y prestigio

AMENAZAS

- La crisis económica
- La competencia
- Restricciones gubernamentales

A continuación se mencionan las IPS que tienen mayor participación en el mercado y prestan atención domiciliaria.

1. LOGROS IPS Cuenta con un grupo profesional y humano altamente calificado y comprometido con el trato humanizado y cálido; El cual se soporta en equipos con tecnología de punta y programas cardiorespiratorios preestablecidos e individualizados para acondicionamiento en Terapia Física, al igual que con moderno material didáctico y un gimnasio terapéutico adecuado para la integración sensorial, estimulación adecuada y Psicoprofilaxis; aspectos fundamentales que permiten marcar la diferencia con respecto a los demás programas de prevención y tratamiento que se ofrecen en el mercado.

Actualmente atiende en promedio a 600 personas en terapia respiratoria, 1320 personas por terapia física, 300 en fonoaudiología y 300 en ocupacional, por mes con una duración de 30 minutos por terapia y una tarifa de \$35.000 para todos los servicios; En sus dos sedes. Cuenta con sedes ubicadas en la Calle 31 No. 23-09 Cañaveral y en la Carrera 34 No. 51-79 Cabecera, con un horario de atención de lunes a viernes de 7:00am a 7:00pm y los sábados de 8:00am a 1:00pm.

El portafolio de Servicios, ofrecido a clientes y usuarios: ECOPETROL, Empresas de Medicina Prepagada y Particulares se encuentra agrupado en seis unidades así:

- Unidad de Fisioterapia
- Unidad de Nutrición y Dietética
- Unidad de Fonoaudiología
- Unidad de Terapia Ocupacional
- Unidad de psicología y psiquiatría
- Unidad de Psicopedagogía y Orientación Académica

2. CENTRO INTEGRAL DE DIAGNOSTICO Y DESARROLLO IPS CID; Es una institución prestadora de servicios en rehabilitación y habilitación física, conductual, motora, comunicativa y cognitiva, que cuenta con un equipo de excelentes profesionales, conformado por: Psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas físicos, terapeutas ocupacionales y personal especialista en la prestación de servicios del área clínica. Los cuales dirigen sus esfuerzos para evaluar, diagnosticar, diseñar e implementar programas para población con alteraciones físicas, mentales cognitivas, comunicativas y conductuales.

Su sede se encuentra ubicada en la Carrera 28 n 40-29 del barrio Sotomayor en Bucaramanga; Actualmente atiende en promedio a 1.200 personas en terapia respiratoria, 1.800 personas por terapia física, 600 en fonoaudiología y 600 en ocupacional, por mes con una duración de 30 minutos por terapia y una tarifa de \$30.000 para todos los servicios.

3. FOMESALUD S.A Es una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), que opera como Sociedad Anónima bajo los preceptos que las normas le otorgan a la empresa privada; permitiéndole autonomía Administrativa, Técnica y Financiera.

Se constituyó con un capital que le permitió adquirir sede propia, equipos y demás recursos necesarios para desarrollar la actividad. Maneja un capital de trabajo

suficiente para cumplir con la operación y pagar obligaciones financieras a 30 días.

La empresa cuenta con sede propia, la cual se ha construido pensando en la comodidad de los usuarios y está ubicada en la calle 55 A N° 28 – 45 de Bucaramanga. Actualmente prestan servicio a una de las EPS más importantes del país con excelentes resultados como lo demuestran los indicadores de calidad y de satisfacción del usuario.

Los servicios de FOMESALUD incluyen consulta programada, prioritaria y domiciliaria en las áreas de medicina general, fisiatra, salud ocupacional, odontología, pediatría, nutrición y dietética, psicología, enfermería, citologías, ecografías, laboratorio clínico, procedimientos quirúrgicos menores, rayos x, suministro de medicamentos POS.

Se han ampliado para incursionar en la prevención terciaria con un centro de rehabilitación integral donde el Fisiatra coordina el equipo de rehabilitación, cuya población objeto son las personas con secuelas temporales o definitivas en áreas neurológicas, osteo articulares, músculo esqueléticas o con patologías localizadas.

Este Centro está constituido por múltiples profesionales que desde cada una de sus especialidades ayuda al paciente a una más integral capacitación, utilizando idealmente el modelo transdisciplinario de atención.

Para desarrollar las actividades de rehabilitación adecuaron y construyeron una sede que está ubicada en la calle 55 A N° 28 – 31, en el Barrio Bolarqui de Bucaramanga; con cumplimiento estricto de las normas consagradas en la Ley 9ª de 1976, Resoluciones 4445 de 1996, Resolución 1439 de 2002 y Decreto 1011 de 2006.

La infraestructura se adecuo de tal manera que permite desarrollar los programas de atención en forma óptima, con las posibilidades terapéuticas convencionales y herramientas terapéuticas usadas por la rehabilitación contemporánea, tales como mecanoterapia, electroterapia, hidroterapia, entre otras.

La adecuación incluyo la dotación de una moderna red de comunicaciones para la automatización de procesos, garantizando agilidad y confiabilidad de la información, para la toma de decisiones.

Actualmente atiende en promedio a 1.200 personas en terapia respiratoria, 3.000 personas por terapia física, 1.200 en fonoaudiología y 600 en ocupacional, por mes con una duración de 30 minutos por terapia y una tarifa de \$35.000 para todos los servicios.

4. HOSPIHOGAR LTDA Empresa dedicada a proporcionar calidad de vida a los pacientes a través un servicio integral de venta y alquiler de los equipos necesarios para una cómoda hospitalización en casa, servicios domiciliario 24 horas de oxígeno medicina y el mejor servicio y asesoría para el bienestar de los pacientes y clientes.

Creada en 1995, es la división de alquiler y ventas de oxígeno medicinal, y de Homehealthcare / hospitalización. Ha logrado llegar al alcance de las diferentes instituciones y/o pacientes particulares ajustándose a sus necesidades puntuales y respondiendo con puntualidad, calidad y soporte 24 horas.

Cuenta con más de 25 años de trabajo y experiencia su sede principal está ubicada en la ciudad de Medellín fue fundada en 1983 y tiene como actividad primordial el suministro de equipos y artículos medico-hospitalarios, servicio en el área de Ingeniería Biomédica y Fabricación de Redes de Gases.

Hospihogar ubicado en la carrera 31 N° 52-106 en la ciudad de Bucaramanga, ofrece la más amplia gama en venta y alquiler de equipos hospitalarios y todos los productos para una tranquila y cómoda hospitalización en casa, todo esto soportado de personal altamente calificado y dispuesto a atender las 24 horas.

Hospihogar se ha esforzado durante los años para prestar a sus clientes un servicio integral, teniendo disponible todos los productos y servicios que necesita a nivel medico, garantizando excelente calidad.

Entre los productos y servicios ofrecidos se encuentran, la hospitalización en el hogar, línea oxigenoterapia, desechables oxigeno, cuidados respiratorios, línea diagnostico, línea blanda, ayudas diario vivir, fisioterapia/rehabilitación, terapia/belleza, mantenimiento Sumel Ltda, línea equipos biomédicos.

Las atenciones para terapia respiratoria, física, ocupacional y en fonoaudiología completan 9.000 sesiones por mes, en lo que respecta a la duración por sesión, es de 30 minutos para los servicios antes mencionados con una tarifa de \$21.500 cada una.

6. PROFESIONALES DE LA SALUD Especialistas de las diversas áreas de la salud que se contemplan en el presente proyecto; Profesionales al servicio de la salud que proporcionan la atención domiciliaria de manera independiente en el área metropolitana de Bucaramanga.

De los cuales se encontró un total de 42 fisioterapeutas, 14 terapistas ocupacionales y 3 en fonoaudiología, (Ver anexo B); Los cuales revelan una capacidad de atención mensual de 8.064 terapias físicas y respiratorias, 2688 terapias ocupacionales y 576 terapias en fonoaudiología.

2.4.2.2 Necesidades de Información

- ❖ Conocer información relevante en cuanto al nivel de aceptación de las principales instituciones prestadoras de servicios terapéuticos en el área metropolitana de Bucaramanga.
- ❖ Cuantificar la participación de los principales competidores en el mercado potencial y objetivo para la empresa de servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga.
- ❖ Identificar los canales de distribución empleados por la competencia directa para llegar al consumidor final, en la empresa de servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga.
- ❖ Determinar la evolución histórica de la oferta para la empresa de servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga.
- ❖ Averiguar quiénes son los principales proveedores de servicios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga.
- ❖ Conocer los precios que manejan los prestadores de servicios de salud domiciliaria en el área metropolitana de Bucaramanga en la actualidad y aquellos que estarían dispuestos a pagar.

2.4.2.3 Ficha Técnica de la Oferta

Item	Observaciones
Tipo de Investigación	A fin de llevar a cabo una efectiva investigación de mercados de servicios domiciliarios en salud en la ciudad de Bucaramanga se implementaran los tipos de investigación Exploratoria y descriptiva. Con esta última se pretende conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.
Método de Investigación	Teniendo en cuenta que se pretende hallar el camino más adecuado para lograr obtener información importante en la investigación de mercados, se utilizarán el método deductivo para describir y explicar características similares y así poder aplicar aspectos que sean útiles al proyecto que se está realizando y también se hará uso del método inductivo, el cual parte de datos particulares y permite llegar a conclusiones generales.
Fuentes de Información	<p>Primarias: Por observación de las IPS para saber cómo es su funcionamiento y qué nos puede servir al proyecto. Se hará análisis deductivo para describir y explicar características similares y así poder aplicar aspectos que sean útiles al proyecto que se está realizando.</p> <p>Secundarias: Se hará uso de fuentes confiables para obtener información relacionada con los servicios de salud domiciliarios como textos sobre temas de salud, entre ellos, fisioterapia, fonoaudiología, terapia ocupacional y respiratoria, constitución de empresas, anteproyectos y páginas de Internet relacionados con el tema. fuentes confiables para obtener información relacionada con los servicios de salud domiciliarios</p>
Instrumento	Entrevistas, cuestionario dirigido a las IPS que ofrecen servicios domiciliarios en el área metropolitana de Bucaramanga.
Técnicas de recolección de la información	Para este proyecto se determinó usar como fuente primaria la observación directa a prestadores de servicios de salud en el área metropolitana de Bucaramanga.
Modo de aplicación	Por teléfono.

Definición de población	Población: IPS que brindan atención domiciliaria en el área metropolitana de Bucaramanga. Elemento censal: Los gerentes, directivos de las IPS.
Tamaño muestral	Calculo de la muestra
Marco muestral	Son todas las empresas de servicios de salud domiciliaria de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
Alcance	IPS que brindan atención domiciliaria en Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta
Tiempo de aplicación	De Febrero a Agosto de 2010
Tipo de muestreo	Muestreo estratificado
Realizado Por	Elizabeth Osorio y Milena Joya

2.4.2.4 Proyección de la Oferta. Se tuvo en cuenta el número de atenciones realizadas en el año por las IPS y profesionales de la salud que brindan atención domiciliaria, en el área metropolitana de Bucaramanga, teniendo en cuenta cada uno servicios prestados en el año 2009, el cual estuvo dado de la siguiente manera; Terapias respiratorias 90.648, física 169.560, ocupacional 84.456 y en fonoaudiología 51.912 servicios por año.

Para realizar la proyección se tomo como referencia el factor de crecimiento anual del subsector de la salud en Santander, que de acuerdo a datos proporcionados por la cámara de comercio de Bucaramanga es del 6,1%²³ para el 2007.

²³ CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA-Producto Interno Bruto De Santander-Publicación número 67 Abril del 2009

Cuadro 30. Proyección de la Oferta

Tipo de servicio	Año Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Respiratoria	90.648	96.178	102.044	108.269	114.873	121.881
Física	169.560	179.903	190.877	202.521	214.875	227.982
Ocupacional	84.456	89.608	95.074	100.873	107.027	113.555
Fonoaudiología	51.912	55.079	58.438	62.003	65.785	69.798

2.5 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA**Cuadro 31. Relación Demanda y Oferta**

Servicio	Demanda Efectiva	Oferta	Demanda insatisfecha
Respiratoria	2.911.405	90.648	2.820.757
Física	14.829.882	169.560	14.660.322
Ocupacional	3.325.688	84.456	3.241.232
Fonoaudiología	4.193.557	51.912	4.141.645

Cuadro 32. Proyección de la Relación Demanda y Oferta

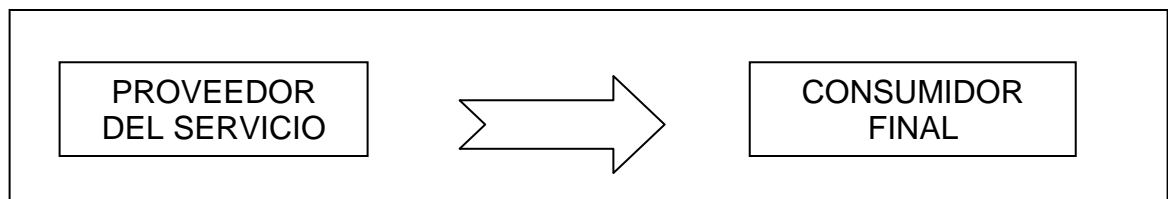
Tipo de servicio	Año Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Respiratoria	2.820.757	2.830.657	2.840.304	2.849.673	2.858.746	2.867.498
Física	14.660.322	14.728.577	14.796.618	14.864.408	14.931.909	14.999.080
Ocupacional	3.241.232	3.253.706	3.265.960	3.277.974	3.289.728	3.301.203
Fonoaudiología	4.141.645	4.160.704	4.179.689	4.198.586	4.217.385	4.236.072

2.6 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

2.6.1 Estructura de los canales actuales. Actualmente las Instituciones prestadoras de servicios (IPS) desarrollan su mercado por medio de la interacción con las Entidades Promotoras de Salud (EPS) a través de un canal de comercialización directo, donde le permite conocer de primera mano las necesidades de los usuarios, las inquietudes y el portafolio de servicios.

Las IPS utilizan este canal de comercialización estratégicamente debido que la salud es un servicio muy susceptible y de trato inmediato donde el paciente requiere de la atención adecuada, especializada y en el momento que la necesita con el fin de llegar directamente a los pacientes y evitar los intermediarios.

2.6.2. Selección del Canal. El nivel cero: Contacto directo sin intermediarios implicados.



2.6.3 Ventajas y Desventajas de los Canales

Nivel	Ventajas	Desventajas
Cero	<p>Es conveniente usar un canal corto de distribución ya que proporciona un mayor control del servicio y no pierde la inspección del mismo.</p>	<p>La mayoría de los consumidores piensa. Que cuando más corto sea al canal, menor será el costo de distribución y por lo tanto menor el precio que se deban pagar. Sin embargo, ha quedado demostrado que los intermediarios son especialistas y que realizan esta función de un modo más eficaz de lo que haría un productor.</p> <p>Utilizar un canal de distribución más corto da un resultado generalmente, una cobertura de mercado muy limitada.</p>
Uno	<p>Los costos de distribución son generalmente más bajos cuando se utilizan intermediarios en el canal de distribución, ya que estos son especialistas y realizan esta función de un modo más eficaz de lo que haría un productor.</p> <p>Un canal más largo da por resultado una cobertura más amplia</p>	<p>El control del servicio: Cuando el servicio sale de las manos del productor, se pierde el control debido a que pasa a ser propiedad del comprador y este puede hacer lo que quiere con el servicio. Ello implica que se pueda dejar el servicio en un almacén o que se presente en forma diferente en sus anaqueles.</p>

2.7 PRECIO

2.7.1 Análisis de Precios. El precio está regulado por el mercado actual en pesos, convirtiéndose en el punto de partida para iniciar la factibilidad financiera del proyecto buscando la mejor rentabilidad de dicho precio en el mercado.

Los precios de los productos tienen su variación de acuerdo a la variación que se presente en el mercado.

En los resultados de la investigación se observaron precios que oscilan entre 20.000 y 35.000 pesos por terapia por tiempos promedio o cercanos a 40 minutos.

Cuadro 33. Shopping de Precios de la competencia

IPS	T. Respiratoria	T. Física	T. Ocupacional	T. Fonoaudiología
LOGROS IPS	\$30.000	\$30.000	\$30.000	\$30.000
EL CID	\$30.000	\$30.000	\$30.000	\$30.000
FOME SALUD	\$35.000	\$35.000	\$35.000	\$35.000
HOSPIHOGAR	\$21.500	\$21.500	\$21.500	\$21.500

2.7.2 Estrategias de fijación de precios de productos nuevos. Con las cuales se establecen los precios de los productos , los cuales varían según la fase del ciclo de vida que esté atravesando el producto. Durante la introducción del producto al mercado es cuando se produce el proceso más difícil.

Una compañía que introduce un producto nuevo imitador debe decidir como posicionara a su producto ante la competencia en términos de calidad y precio. Para ello existe la estrategia de buen valor, la cual trata de introducir un producto de alta calidad a un precio accesible.

La compañía que lanzan un servicio innovador, enfrentan el reto de fijar precios por primera vez, existen dos estrategias a las cuales acudir:

- 4 Estrategia para capturar el nivel más alto del mercado: esta estrategia tiene sentido bajo en cierto entorno, ya que desde su inicio, la calidad e imagen del producto deben sostener su precio más alto, por tal razón los costos para producir un volumen más pequeño no deben afectar sensiblemente los beneficios, por último, los competidores no deben poder ingresar fácilmente al mercado. Esta estrategia fija el precio más alto con el fin de obtener ingresos máximos, en cada capa de la demanda que esté dispuesta a pagar el precio, luego al agotar la venta en dicha capa baja a una inferior bajando el precio.
- 5 Estrategia para penetrar en el mercado: se fija un precio bajo, con el fin de atraer la mayor cantidad de compradores posibles y así lograr una importante participación en el mercado. Al tener, entonces, un elevado volumen de ventas, los costos, por ende, serán inferiores, lo que puede permitir bajar más aún el precio.
- 6 La nueva empresa de servicios domiciliarios en salud implementará la estrategia de BUEN VALOR, ofreciendo servicios profesionales de salud caracterizados por la atención en el domicilio y su precio accesible.

2.8 PUBLICIDAD Y PROMOCION

2.8.1. Objetivos

- Dar a conocer a la población del área metropolitana de Bucaramanga los servicios de salud domiciliaria, los beneficios que estos brindan, como funcionan y como pueden adquirirlos.

- Promover el uso de los servicios de salud domiciliaria en el área metropolitana de Bucaramanga por razón del mejoramiento de la calidad de vida.
- Desarrollar una imagen corporativa coherente y adecuada que permita a los clientes del área metropolitana de Bucaramanga recordar los beneficios y facilitar la utilización del servicio de salud domiciliaria.

2.8.2. Logotipo



La figura utilizada transmite la sensación de bienestar y seguridad se eligió el color azul ya que representa medicina, libertad, inteligencia entre otros; El nombre hace referencia a los beneficios y el tipo de servicio que se ofrece.

2.8.3. Lema. “Especialistas en salud a domicilio”. Expresa claramente el servicio que se ofrece y el tipo de mercado al cual está dirigido; Es corto lo cual permite que lo recuerden y se identifiquen con él a su vez resalta las cualidades únicas del servicio.

2.8.4. Análisis de Medios. En primer lugar, cabe señalar que los medios de comunicación se dividen, de forma general, en tres grandes grupos (según los tipos de medios de comunicación que engloban):

- **Medios Masivos:** Son aquellos que afectan a un mayor número de personas en un momento dado. También se conocen como medios medidos.
- **Medios Auxiliares o Complementarios:** Éstos afectan a un menor número de personas en un momento dado. También se conocen como medios no medidos.
- **Medios Alternativos:** Son aquellas formas nuevas de promoción de productos, algunas ordinarias y otras muy innovadoras.
En segundo lugar, cada uno de estos grupos incluye una diversidad de tipos de medios de comunicación, como se podrá ver en detalle a continuación:
- **Medios Masivos:** Dentro de este grupo se encuentran los siguientes tipos de medios de comunicación:

Televisión: Es un medio audiovisual masivo que permite a los publicistas desplegar toda su creatividad porque pueden combinar imagen, sonido y movimiento. Según Lamb, Hair y McDaniel, las emisoras de televisión abarcan la televisión de cadena o red (ABC, CBS, NBC y Fox Network), las estaciones independientes, la televisión por cable y un relativo recién llegado, la televisión satelital de emisión directa. Sus principales ventajas son: Buena cobertura de mercados masivos; costo bajo por exposición; combina imagen, sonido y movimiento; atractivo para los sentidos. Entre sus principales limitaciones se encuentran: Costos absolutos elevados; saturación alta; exposición efímera, menor selectividad de público.

Radio: Es un medio "solo-audio" que en la actualidad está recobrando su popularidad. Según Lamb, Hair y McDaniel, escuchar la radio ha tenido un crecimiento paralelo a la población sobre todo por su naturaleza inmediata, portátil, que engrana tan bien con un estilo de vida rápido. Además, según los mencionados autores, los radios escuchadores tienden a prender la radio de manera habitual y en horarios predecibles. Los horarios más populares son los de

"las horas de conducir", cuando los que van en su vehículo constituyen un vasto auditorio cautivo.

Sus principales ventajas son: Buena aceptación local; selectividad geográfica elevada y demográfica; costo bajo. Además, es bastante económico en comparación con otros medios y es un medio adaptable, es decir, puede cambiarse el mensaje con rapidez.

Sus principales limitaciones son: Solo audio; exposición efímera; baja atención (es el medio escuchado a medias); audiencias fragmentadas.

Periódicos: Son medios visuales masivos, ideales para anunciantes locales. Sus principales ventajas son: Flexibilidad; actualidad; buena cobertura de mercados locales; aceptabilidad amplia; credibilidad alta. Además, son accesibles a pequeños comerciantes que deseen anunciarse.

Entre sus principales limitaciones y desventajas se encuentran: Vida corta; calidad baja de reproducción; pocos lectores del mismo ejemplar físico y no es selectivo con relación a los grupos socioeconómicos.

Revistas: Son un medio visual "masivo-selectivo" porque se dirigen a públicos especializados pero de forma masiva, lo que les permite llegar a más clientes potenciales. Según Laura Fischer y Jorge Espejo, son de lectura confortable además de que permiten la realización de gran variedad de anuncios:

Desplegados: Anuncios que se desdoblán en 3 o 4 páginas

Gate Folder: Parecido al anterior pero este es desprendible

Booklets: Anuncios desprendibles en forma de folleto

Cupo neo: Cupón desprendible, además del anuncio impreso

Muestreo: Cuando en el anuncio va una pequeña muestra del producto.

Sus principales ventajas son: Selectividad geográfica y demográfica alta; credibilidad y prestigio; reproducción de calidad alta; larga vida y varios lectores del mismo ejemplar físico. Sus limitaciones son: Larga anticipación para comprar un anuncio; costo elevado; no hay garantía de posición.

Internet: Hoy en día, el internet es un medio audiovisual interactivo y selectivo, que dependiendo del tipo de producto y la audiencia al que va dirigido, puede llegar a una buena parte de los clientes potenciales.

Para emplear este medio, los anunciantes necesitan colocar un sitio web en la red para presentar sus productos y servicios. Luego, deben promocionarlo (para atraer a la mayor cantidad de visitantes interesados en lo que ofrecen), primero, posicionándolo entre los primeros resultados de búsqueda de los principales buscadores (Google, Yahoo, AltaVista, MSN) para llegar al 85% de personas que utilizan esos recursos para encontrar lo que buscan en internet; y segundo, colocando en otros sitios web (relacionados directa o indirectamente con sus productos o servicios), uno o más de los siguientes elementos publicitarios: banners, botones, pop-ups y pop-unders, mensajes de texto y otros, con la finalidad de atraer a la mayor cantidad de personas interesadas. Las ventajas de este medio son: Selectividad alta; costo bajo; impacto inmediato; capacidades interactivas.

Entre sus principales limitaciones se encuentran: Público pequeño; impacto relativamente bajo; el público controla la exposición.

Cine: Es un medio audiovisual masivo que permite llegar a un amplio grupo de personas "cautivas" pero con baja selectividad. Sus ventajas son: Audiencia cautiva y mayor nitidez de los anuncios de color. Entre sus desventajas se encuentran: Poco selectivo en cuanto a sexo, edad y nivel socioeconómico, y es bastante caro.

- **Medios Auxiliares o Complementarios:** Este grupo de medios incluye los siguiente tipos de medios de comunicación:

Medios en Exteriores o Publicidad Exterior: Es un medio, por lo general, visual que se encuentra en exteriores o al aire libre. Según Lamb, Hair y McDaniel, es un medio flexible, de bajo costo, capaz de asumir una gran variedad de formas. Los ejemplos incluyen: espectaculares, escritura en el cielo, globos gigantes, mini carteles en centros comerciales y en paradas de autobuses y aeropuertos, y anuncios en los costados de los autos, camiones y autobuses, e incluso en los enormes depósitos o tanques de agua.

Sus ventajas son: Flexibilidad alta; exposición repetida; bajo costo; baja competencia de mensajes; buena selectividad por localización. Algunas de sus desventajas son: No selectivo en cuanto a edad, sexo y nivel socioeconómico, no tiene profundos efectos en los lectores, se le critica por constituir un peligro para el tránsito y porque arruina el paisaje natural.

Publicidad Interior: Consiste en medios visuales (y en algunos casos incluyen audio) colocados en lugares cerrados donde las personas pasan o se detienen brevemente. Según Laura Fischer y Jorge Espejo, ésta publicidad se coloca en: Estadios deportivos; plazas de toros; interior de los camiones; trolebuses y tranvías urbanos; la parte inferior de pantallas cinematográficas (marquesinas luminosas) y el interior del metro, ya sea dentro de los vagones o en los andenes.

Sus ventajas son: Bajo costo, audiencia cautiva, selectividad geográfica. Sus desventajas son: No da seguridad de resultados rápidos, no llega a profesionales ni a empresarios, son muy numerosos y tienden a parecerse tanto que se confunden.

Publicidad Directa o Correo Directo: Este medio auxiliar o complementario consiste, por lo general, en enviar un anuncio impreso al cliente potencial o actual. Según Laura Fischer y Jorge Espejo, la publicidad directa emplea muchas formas (por ejemplo, tarjetas postales, cartas, catálogos, folletos, calendarios, boletines, circulares, anexos en sobres y paquetes, muestrarios, etcétera). La más usual es el folleto o volante. Sus ventajas son: Selectividad de público alta; no hay competencia publicitaria dentro del mismo medio; permite personalizar.

Sus limitaciones son: Costo relativamente alto por exposición; imagen de "correo basura".

- **Medios Alternativos:** Son aquellos medios que no se encuentran en las anteriores clasificaciones y que pueden ser muy innovadores. Según Lamb, Hair y McDaniel, dentro de este grupo se encuentran los siguientes tipos de medios de comunicación:

Fax

Carritos de compras con vídeo en las tiendas comerciales.

Protectores de pantallas de computadoras.

Discos compactos.

Kioscos interactivos en tiendas departamentales.

Anuncios que pasan antes de las películas en los cines y en video casetes rentados.

Además, según los mencionados autores, casi cualquier cosa puede convertirse en un vehículo para exhibir publicidad. Por ejemplo, los elevadores (ascensores) incluirán o ya incluyen pantallas para exhibir noticias, información y publicidad para captar la atención de trabajadores de altos ingresos en los grandes edificios de oficinas.

En el área afín del estudio de mercados encontramos los diferentes medios o canales de publicidad mencionados, ofreciendo plena capacidad de decisión tomando como variable los costos de los mismos.

2.8.5. Selección de Medios. El medio de publicidad y promoción a utilizar son los medios masivos y auxiliares dentro de los cuales se encuentran; Periódico, carteles, circulares promocionales entre otros, los cuales se irán planteando de acuerdo a las expectativas de los clientes, logrando posicionar publicitariamente el lugar ante el mercado.

Para el caso del medio de la prensa, los avisos publicitarios se realizaran el día domingo en la sección de clasificados, en página completa y con letra de color negro para las letras y colores para el emblema y fotografías del sitio, con lectura detallada y concisa sobre como acceder al servicio de salud domiciliaria, su costo, las especialidades incluidas.

2.8.6. Estrategias

- Implementar la promoción a nivel interno a través del buen trato a los colaboradores lo cual reflejara un excelente desempeño laboral puesto que un empleado feliz tratara de la misma forma a nuestros posibles clientes logrando transmitir los objetivos a corto y largo plazo. Se debe recordar que no existe mejor vocero de la empresa que un empleado satisfecho que canaliza esa felicidad a sus clientes. Será una cadena promocional que aplastará a su competencia.
- Realizar una recepción para la inauguración del sitio en donde se dará un coctel donde se enseñara el portafolio de servicios de la empresa los cuales cuentan con atributos diferenciadores en lo que refiere a la oferta.
- Presentar mediante un portafolio de servicios, las ventajas o valores agregados que se tiene para ofrecer, a las familias de estratos tres y cuatro de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

- Persuadir a través de volantes con descuentos a los posibles clientes de manera periódica, logrando la Fidelización de los mismos, que genere un beneficio social a las familias.
- Implementar una tarde feliz en donde se logre interactuar entre padres e hijos estrechando lasos familiares a través de actividades lúdicas, donde también se haga promoción y prevención en temas de salud.

2.8.7. Presupuesto de Publicidad y Promoción

2.8.7.1 De Lanzamiento

Cuadro 34. Gastos de lanzamiento

Gastos antes del lanzamiento	Gasto presupuestado
Aviso publicitario en prensa	150.000
Papelería de presentación	350.000
Pauta directorio telefónico	150.000
Inversión diferida de lanzamiento	
Servicio de Coctel	2'500.000
Personal de servicios varios	480.000
Imprevistos	450.000
Equipos de computo y proyección de video y audio	300.000
Papelería de plegables y periódicos, carteles, circulares promocionales	2'000.000
Total gastos	6'380.000

2.8.7.2 De Publicidad

Cuadro 35. Presupuesto de publicidad

Publicidad y promoción	Gasto presupuestado por mes	Gasto presupuestado por año
Aviso publicitario en prensa	476.000	5.712.000
Papelería de presentación	500.000	6.000.000
Pauta directorio telefónico	100.000	1.200.000
Total gastos	1.076.000	12.912.000

2.9 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

Con la investigación de mercados tanto de la oferta y la demanda se sacaron datos cualitativos y cuantitativos donde se pudo determinar la situación del mercado de la salud familiar en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana; según la información arrojada por la investigación de mercados, se llega a la conclusión que hay una gran oportunidad de negocio y que es viable ya que cuenta con varios aspectos que aprecian los consumidores entre los que la asistencia domiciliaria para terapias físicas es en principal.

Según los resultados de la encuesta, el 98 % de las familias encuestadas están realmente decididos en solicitar terapias a domicilio, donde reciban y encuentren un buen servicio por medio de profesionales de la salud que se distingan por su amabilidad y profesionalismo.

La atención y el servicio que se ofrezca a los consumidores son importantes, ya que debe ser ágil y oportuno con un valor agregado que es hacer de la terapia un alivio y descanso a los problemas que afectan a pacientes y familiares.

2.9.1 Conclusiones Estudio de Mercados. En promedio la población de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, que estaría dispuesta a utilizar el servicio de terapia física a domicilio, pagaría \$26.101 pesos en promedio por terapia con equipos especiales. Con base a esta información se puede fijar el precio de este tipo de terapias contemplando todo lo que se debe incluir prestar este servicio. (Véase cuadro 23, figura 22)

- Se encontró que la población de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, el 71.4% son adultos, el restante se encuentra repartido en ancianos y niños
- El promedio de integrantes por hogar en los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana es de 3 personas por familia
- Se logro precisar que de la población investigada de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga el 70.83% ha utilizado algún tipo de terapias en el último trimestre, destacándose la física según lo afirma el 56,85% de ellos, seguía por la ocupacional con una representación del 20.338%.
- El promedio de terapias por persona, durante el último trimestre fue de 10 terapias en promedio por persona para la respiratoria, 12 cesiones por persona de terapia física, 9 terapias por persona para la ocupacional y 16 cesiones por persona en terapia en fonoaudiología.
- Del total de personas de los estratos 3 y 4, de Bucaramanga y su área metropolitana que han solicitado en el último trimestre terapias, tan solo el 42.19 % de ellos, han requerido el servicio a domicilio, siendo atendidos especialmente el 94% de los casos por profesionales independientes, con un tiempo promedio de atención de más de 6 meses, pero cual la principal fuente o medio de conocimiento fue por parte de referencias de otras personas que han tenido iguales problemas, según lo confirmo el 77.78 % .
- Los tiempo promedios encontrados y suministrados por las personas de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, que han requerido terapias a domicilio son: En la terapia respiratoria el tiempo promedio por

cesión es de 35 minutos, la física 45 minutos y la fonoaudiología un estimativo promedio de 45 minutos por terapia y en ocupacional el 37 %.

- Para las personas de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga, y su área metropolitana, pago en promedio por terapia a domicilio los siguientes valores: Por terapia respiratoria \$14.000, por la física \$14000 y por terapia de fonoaudiología cancelaron en promedio \$418000.
- Se logro precisar que de la población de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, el 98,18% está de acuerdo con la creación de una empresa que ofrezca los servicios de atención domiciliaria en, terapia física según lo confirma el 50.77% de ellos, seguido por la ocupacional con un 18,4%.
- Para las personas que están interesados de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana, estarían dispuestos a utilizar trimestralmente por persona un total de 7 terapias para respiratorias, 13 en promedio para la física, 9 en promedio para la ocupacional y 13 para la de fonoaudiología.
- Por el servicio en salud domiciliario estarían dispuestos a cancelar las personas de los estratos 3 y 4 de Bucaramanga y el área metropolitana un valor de \$18.794 para la terapia respiratoria, para la física \$19.226, para la ocupacional \$22.300 y para la terapia en fonoaudiología cancelarían por cesión \$22.000. Además para las terapias físicas que requieran el desplazamiento de equipos especiales, se cobraría un valor adicional.

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. El tamaño del proyecto hace referencia a la capacidad de producción de un bien o de la prestación de un servicio durante la vigencia del proyecto²⁴.” Para el presente proyecto el tamaño está determinado por la capacidad de prestación de los servicios o terapias ofrecidas.

El tamaño se estipulará con respeto a la demanda, ya que es uno de los factores más importantes para condicionar el tamaño de un proyecto²⁵. Igualmente la capacidad de atender a los clientes a partir de los recursos disponibles por la empresa.

Comprende la cantidad de terapias anuales que la empresa aspira ofrecer a la demanda insatisfecha encontrada en el estudio de mercados realizado a los hogares de los estratos tres y cuatro de Bucaramanga y su área metropolitana.

El tamaño del proyecto está dado por el número de servicios domiciliarios que la nueva empresa prestará en el periodo de un mes. Serán tomados directamente del trabajo de campo realizado en el estudio de mercados.

²⁴ Gestión de Proyectos, Juan José Miranda M Y M Editores. 2001. Pág. 119.

²⁵ Evaluación de Proyectos, Gabriel Bacca Urbina, Quinta edición 2006, Mc Graw Hill

3.1.2 Factores que determinan el tamaño

3.1.2.1 Tamaño del mercado. En el estudio de mercados realizado se determinó una demanda insatisfecha en los servicios domiciliarios en salud para los hogares de los estratos tres y cuatro de la ciudad de Bucaramanga y el área metropolitana.

Cabe decir que aunque la demanda para este tipo de servicios es amplia, se considera como un factor limitante para este proyecto y por lo tanto se definirá el tamaño teniendo en cuenta el crecimiento poblacional, manejando el porcentaje de terapias solicitadas en el último trimestre para cada una de las especialidades, determinando a su vez el número de personas que en el trimestre hizo uso del servicio domiciliario en salud.

3.1.2.2 Suministros e insumos. Este es un factor que no es limitante ya que actualmente en el mercado se pueden encontrar fácilmente, diversos proveedores de equipos y muebles de oficina igualmente empresas dedicadas a la elaboración y diseño de vestuarios propios para cada profesión; Con precios que se ajustan a diferentes presupuestos.

En equipo de oficina se tiene la compra de muebles y enseres, equipos de cómputo y comunicaciones, los cuales se encuentran en el mercado con facilidad ya que Bucaramanga cuenta con una amplia oferta en el mercado local y nacional, a precios competitivos y en diferente variedad de marcas y niveles tecnológicos, lo cual facilita a la empresa concertar la adquisición de dichos equipos.

Dentro de los implementos suministrados para el área de la salud, se encuentra el vestuario con el distintivo de la empresa el cual debe ser usado por los profesionales vinculados con la nueva entidad; así mismo los elementos de bioseguridad entre los que se mencionan guantes, tapabocas propios para cada especialidad.

Los equipos y elementos necesarios para realizar terapias deberán ser proporcionados por el profesional de la salud; Los equipos utilizados son de fácil acceso y ampliamente distribuidos en el mercado regional, nacional e internacional; los cuales son de gran importancia para el proyecto.

3.1.2.3. Capacidad financiera. Se prevé que este tipo de empresas no requiere un capital de trabajo alto, sin embargo al momento de requerir financiación a la inversión se recurrirá a entidades financieras las cuales cabe resaltar que son autónomas en el establecimiento de condiciones para brindar tal apoyo económico.

Con respecto a las otras opciones que tiene esta idea empresarial para obtener apoyo financiero se puede citar a organizaciones entre las que se menciona el Sena, el cual es socio de gran número de entidades que apoyan el emprendimiento entre las que se encuentran Incubadoras de empresas, tales como la corporación Bucaramanga emprendedora la que se ubica en Santander, de igual manera se pueden mencionar el Parque Tecnológicos de Guatiguará ubicado en Piedecuesta y Centros de desarrollo tecnológico, entre otros.

Este factor no se considera una limitante ya que en la actualidad existen muchas entidades dedicadas a brindar apoyo financiero a planes emprendedores como el propuesto.

3.1.2.4. Recursos humanos. Para el funcionamiento de la empresa se contará con personal idóneo y capacitado para desarrollar las actividades asignadas a cada cargo.

En el caso de los profesionales de la salud, los cuales representan un factor limitante para el proyecto ya que el cubrir solamente el 0,29% de la demanda efectiva requiere un gran número de profesionales, lo cual conlleva a la nueva

empresa a contar con una extenso directorio de profesionales dispuestos a trabajar en condición de prestación de servicios para la nueva entidad.

3.1.2.5. Tecnología. Los recursos tecnológicos y equipos corresponden principalmente a los de oficina de la empresa, estos elementos no presentan dificultad para su adquisición, montaje y mantenimiento, por lo tanto es un factor que no es limitante para la nueva empresa; la ciudad de Bucaramanga cuenta con numerosos proveedores lo cual permitirá seleccionar el recurso más adecuado según la necesidad del proyecto.

3.1.2.6. Planta física. La localización de la empresa es importante al momento de entrar al mercado a competir, pues es el lugar tomado como punto de referencia y visita a la empresa por los clientes. El estudio de la localización de la empresa se realizará mediante el método de puntos, que determinará cuál es el lugar más indicado para instalar o localizar la empresa. Este es un factor que no es limitante, pues en cada sector se encuentran diferentes ofertas de localización de acuerdo al gusto y necesidades de cada empresa.

En los sectores de mejoras públicas, cabecera y la carrera 33, elegidos por medio de los datos manifestados por las personas encuestadas como los sectores más opcionados, hay disponibilidad de planta física lo cual permite elegir unas instalaciones adecuadas para el funcionamiento la nueva empresa.

3.1.2.7. Materia prima. Se hace necesario contar con un amplio conocimiento de los distribuidores de equipos de bioseguridad del mercado local, haciendo énfasis en factores determinantes como la calidad, capacidad de abastecimiento, políticas de comercialización y precios, con el fin de asegurar el manejo eficiente y oportuno de los insumos. Este factor no es limitante para el proyecto ya que existen innumerables proveedores de estos equipos en el mercado local y nacional.

3.1.2.8. Competencia. De acuerdo a los resultados del estudio se observa que en la actualidad los competidores que se encuentran en el sector son los profesionales de cada una de las áreas de la salud relacionadas con el proyecto que trabajan de manera independiente, asimismo algunas IPS y establecimientos que brindan atención domiciliaria en esas mismas áreas de la salud; Se determino que poseen indudablemente fortalezas y oportunidades, pero de cierto modo no alcanzan a satisfacer las necesidades de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

3.1.3 Capacidad del proyecto

3.1.3.1. Capacidad total diseñada. Capacidad diseñada. El proyecto tendrá como capacidad máxima posible en el primer año, para atender por 24 horas del día. Es decir, se tendrá el 100% de la capacidad total diseñada.

Cuadro 36. Capacidad total diseñada

Servicios	Horas	Profesionales	Hrs día	Hrs semana	Hrs mes	Hrs/año	Min/año	T.Prom/terapia	Terapias/año
Respiratoria	24	62	1.488	8.928	35.712	428.544	25.712.640	90	285.696
Física	24	320	7.680	46.080	184.320	2.211.840	132.710.400	90	1.474.560
Ocupacional	24	71	1.704	10.224	40.896	490.752	29.445.120	90	327.168
Fonoaudiología	24	90	2.160	12.960	51.840	622.080	37.324.800	90	414.720

3.1.3.2. Capacidad instalada. El proyecto tendrá con la capacidad instalada, de 12 horas de trabajo por día, dicha situación permitirá brindar una atención de 131.040 terapias por año; Que representa un 0,52% de participación en el mercado.

Cuadro 37. Capacidad Instalada

Servicios	Horas	P/nales	Hrs/día	Hrs/semana	Hrs/año	Min/año	T.Prom/ter	Terapias/año	Terapias/mes
Respiratoria	12	10	120	840	43.680	2.620.800	90	29.120	2.427
Física	12	15	180	1260	65.520	3.931.200	90	43.680	3.640
Ocupacional	12	10	120	840	43.680	2.620.800	90	29.120	2.427
Fonoaudiología	12	10	120	840	43.680	2.620.800	90	29.120	2.427

3.1.3.3. Capacidad utilizada y proyectada. La capacidad utilizada en el primer año será establecida para 72.800 secciones; Lo cual representa el 56% de la capacidad instalada con una participación del 0,29% en el mercado.

Los datos del estudio de mercados proporcionan un promedio de atención domiciliar de 11.689.625 terapias por año para los servicios ofrecidos por la empresa. Véase (cuadro 26. Estimación de la Demanda total).

Cuadro 38. Proyección de la capacidad instalada

Servicios	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Respiratoria	14.560	17.472	20.384	23.296	26.208
Física	29.120	32.032	34.944	37.856	38.057
Ocupacional	14.560	17.472	20.384	23.296	23.419
Fonoaudiología	14.560	17.472	20.384	23.296	23.419
Total	72.800	84.448	96.096	107.744	111.104
Participación de capacidad instalada %	56	64	73	82	85
% participación del mercado	0,29	0,34	0,38	0,43	0,44

3.2 LOCALIZACION

3.2.1. Macrolocalización. La empresa tendrá su posible ubicación en la ciudad de Bucaramanga en el sector de Cabecera, Mejoras Publicas o el sector de la carrera 33. La ubicación se hará en esta zona ya que el flujo de aglomeración es mayor que en otros sectores de la ciudad, además se puede obtener fácilmente un local adecuado para la instalación de la oficina diseñada para el desarrollo del proyecto; Es un ambiente natural y propicio para la comercialización y promoción de los servicios por ser un área comercial.

3.2.2. Microlocalización. El proyecto va estar localizado en la calle 36 No 27-76 del sector de mejoras públicas ya que se cuenta con diversas alternativas para rentar un local acreditado para este tipo de actividad y de acuerdo a la investigación está ubicado en uno de los sectores indicados por los encuestados.

División de factores en grados:

F1 = Costo de arrendamiento del local

- Valor de arriendo mensual mayor \$1.500.000

- Valor arriendo mensual entre \$700.000 y \$1.200.000

- Valor arriendo mes menor de \$800.000

F2 = Disponibilidad de predio para tomar en arriendo

- No se encuentran predios para tomar en arriendo

- Existen predios pero su ubicación no es adecuada para este de negocio.

- Hay total disponibilidad de predios para tomarlos en arriendo y con ubicación adecuada.

F3 = Acceso y parques.

- No tiene sitios disponibles para el parqueo de sus clientes y proveedores.

- Las zonas de parqueo

- Disponibilidad de zonas de parqueo.

F4 = Disponibilidad de transporte

- El número de rutas urbanas es mínimo

- El número de rutas es regular

- Presenta la mayor afluencia de rutas y transporte por encontrarse en una zona comercial.

Cuadro 39. Ponderación y puntuación de factores

FACTOR	FACTORES DE EVALUCION	PUNTAJE		PONDERACION
F1	COSTO ARRIENDO LOCAL			
	GRADO 1 MUY COSTOSO	0	100	20%
	GRADO 2 MENOS COSTOSO	50		

	GRADO 3 ECONOMICO	100		
F2	DISPONIBILIDAD DEL PREDIO			
	GRADO 1 MALO	0	100	20%
	GRADO 2 REGULAR	50		
	GRADO 3 BUENO	100		
F3	ACCESO A PARQUEADERO			
	GRADO 1 MALO	0	100	20%
	GRADO 2 REGULAR	50		
	GRADO 3 BUENO	100		
F4	COSTO DE TRANSPORTE			
	GRADO 1 MALO	0	100	20%
	GRADO 2 REGULAR	50		
	GRADO 3 BUENO	100		
F5	SERVICIOS PÚBLICOS			
	GRADO 1 MUY COSTOSO	0	100	20%
	GRADO 2 MENOS COSTOSO	50		
	GRADO 3 ECONOMICO	100		
	TOTAL	500		100%

Cuadro 40. Calificación de alternativas

FACTORES	CALLE 36 CARRERA 27		CIUDADELA		CENTRO	
	GRADOS	PUNTAJES	GRADOS	PUNTAJES	GRADOS	PUNTAJES
F1	2	50	2	50	2	50
F2	2	25	3	100	1	0
F3	2	100	1	0	2	50
F4	3	100	2	50	2	50
F5	2	50	2	50	2	50
TOTAL		325		250		200

De acuerdo a lo analizado anteriormente, el proyecto estará localizado en la calle 36 No 27 – 76 del sector de mejoras publicas ya que se cuenta con diversas alternativas para rentar un local acreditado para este tipo de actividad y está ubicado en uno de los sectores indicados por los encuestados.

3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO

3.3.1. Ficha técnica del producto

Cuadro 41. Ficha técnica terapia respiratoria

Servicio	Terapia respiratoria
Diseño	El fisioterapeuta respiratorio sobre el diagnóstico médico realiza un diagnóstico de tipo funcional sobre el cual establece unos objetivos terapéuticos y a continuación diseña un plan específico de terapéutica física para el enfermo.
Especificaciones técnicas	El tratamiento de la patología respiratoria se realiza mediante técnicas manuales efectuando procesos tales como valoración (dolor, del modo y ritmo respiratorio y dinámica de la caja torácica), desobstrucción bronquial, prevención y corrección de alteraciones óseas y musculares, Además incluye tratamiento kinésico respiratorio que eventualmente puede realizarse en conjunto con equipos de oxigenoterapia, uso de inhaladores (puff o nebulización) o de espirometría de incentivo respiratorio (Inpirex, Triflo).
Empaque	Servicio de salud domiciliaria
Vida útil	Entre 30 y 45 Minutos por cada sesión

Cuadro 42. Ficha técnica terapia física

Servicio	Terapia física
Diseño	El fisioterapeuta deberá establecer una valoración previa y personalizada para cada paciente a partir del diagnóstico médico, que consistirá de un sistema de evaluación funcional y un sistema de registro e historia clínica de fisioterapia respiratoria, en función de las cuales, planteará objetivos terapéuticos y en consecuencia diseña un plan terapéutico utilizando para ello los agentes físicos y el ejercicio físico terapéutico.
Especificaciones técnicas	Este plan terapéutico utiliza agentes físicos propios y exclusivos de la disciplina, la herramienta principal del fisioterapeuta es la mano y en consecuencia, la aplicación de masajes en cualquiera de sus variaciones. En el área de fisioterapia se emplean equipos de electro estimulación, magnetoterapia, ultrasonido, láser, rayos infrarrojos
Empaque	Servicio de salud domiciliaria
Vida útil	45 Minutos por cada sesión

Cuadro 43. Ficha técnica terapia ocupacional

Servicio	Terapia Ocupacional
Diseño	El programa de Terapia ocupacional realiza las habilidades necesarias para que los individuos alcancen la mayor independencia en sus actividades de la vida diaria. Está orientado a desarrollar habilidades diarias, destreza gráfica, entrenamiento cognitivo y del desarrollo motor entre otros
Especificaciones técnicas	Para desarrollar programas de tratamiento se utilizan según requerimientos del paciente, ejercitadores de fuerza muscular (pesas, pelotas, elásticos, pinzas), poleas, escalador de miembros Superiores y flexoextensores. Así mismo elementos para destrezas como, colchonetas, materiales texturados y cintas.
Empaque	Servicio de salud domiciliaria
Vida útil	45 Minutos por cada sesión

Cuadro 44. Ficha técnica terapia en fonoaudiología

Servicio	Terapia en fonoaudiología
Diseño	En el programa de tratamiento fonoaudiológico, se evalúa, después y diseña un programa individualizado para intervención. Cada programa incluye metas a corto y largo plazo desarrolladas por el profesional. El objetivo del programa es identificar déficit en las áreas como, atención y capacidad de concentración, memoria, razonamiento numérico, habilidades en solución de problemas, capacidad de procesar la información, habilidades sociales, expresión escrita, organización del pensamiento, comprensión auditiva, comprensión de la lectura.
Especificaciones técnicas	El servicio cuenta con programas informáticos especiales de computadora, ideados para lograr el objetivo a trabajar; Entre otros materiales utilizados se encuentran los juegos de concentración, de memoria, de asociación, coordinación viso-espacial, de iniciación a la lecto-escritura, de voces y discriminación auditiva.
Empaque	Servicio de salud domiciliaria
Vida útil	45 Minutos por cada sesión

3.3.2. Descripción técnica del proceso. El ciclo del servicio está conformado por la unión de momentos de verdad; no existe un ciclo exacto para cada cliente cuando recibe un servicio, pero si es posible determinar algunos “puntos de contacto” mediante los cuales el cliente percibirá el grado de la calidad en la prestación del mismo.

Una vez determinada la cadena de servicio, es importante analizar cada eslabón, logrando conocer la función específica de cada área y encontrando la posibilidad de ayudar al cliente cuando se esté cerca del punto.

Figura 24. Ciclo del servicio de terapia respiratoria

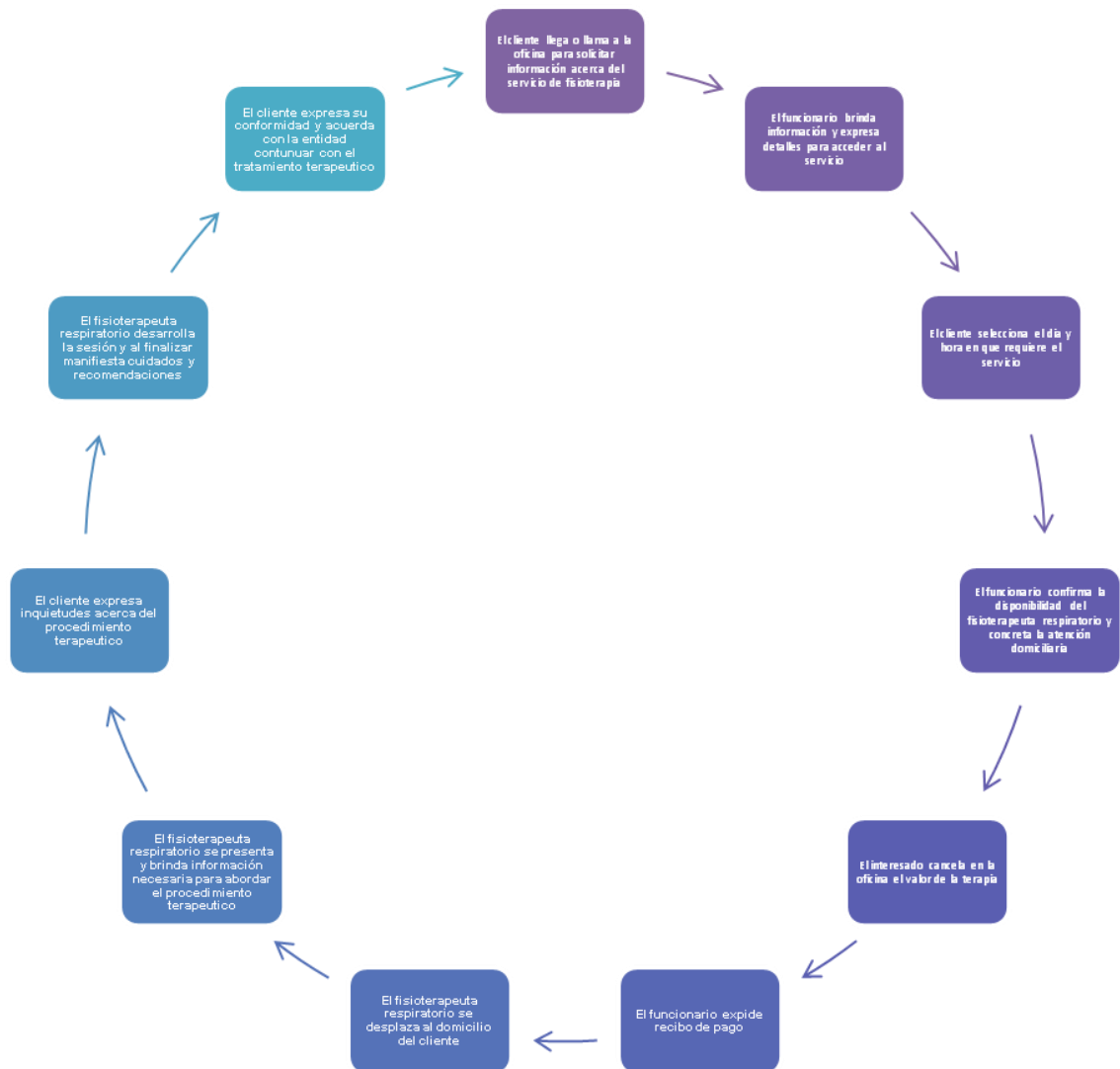


Figura25. Ciclo del servicio de terapia física

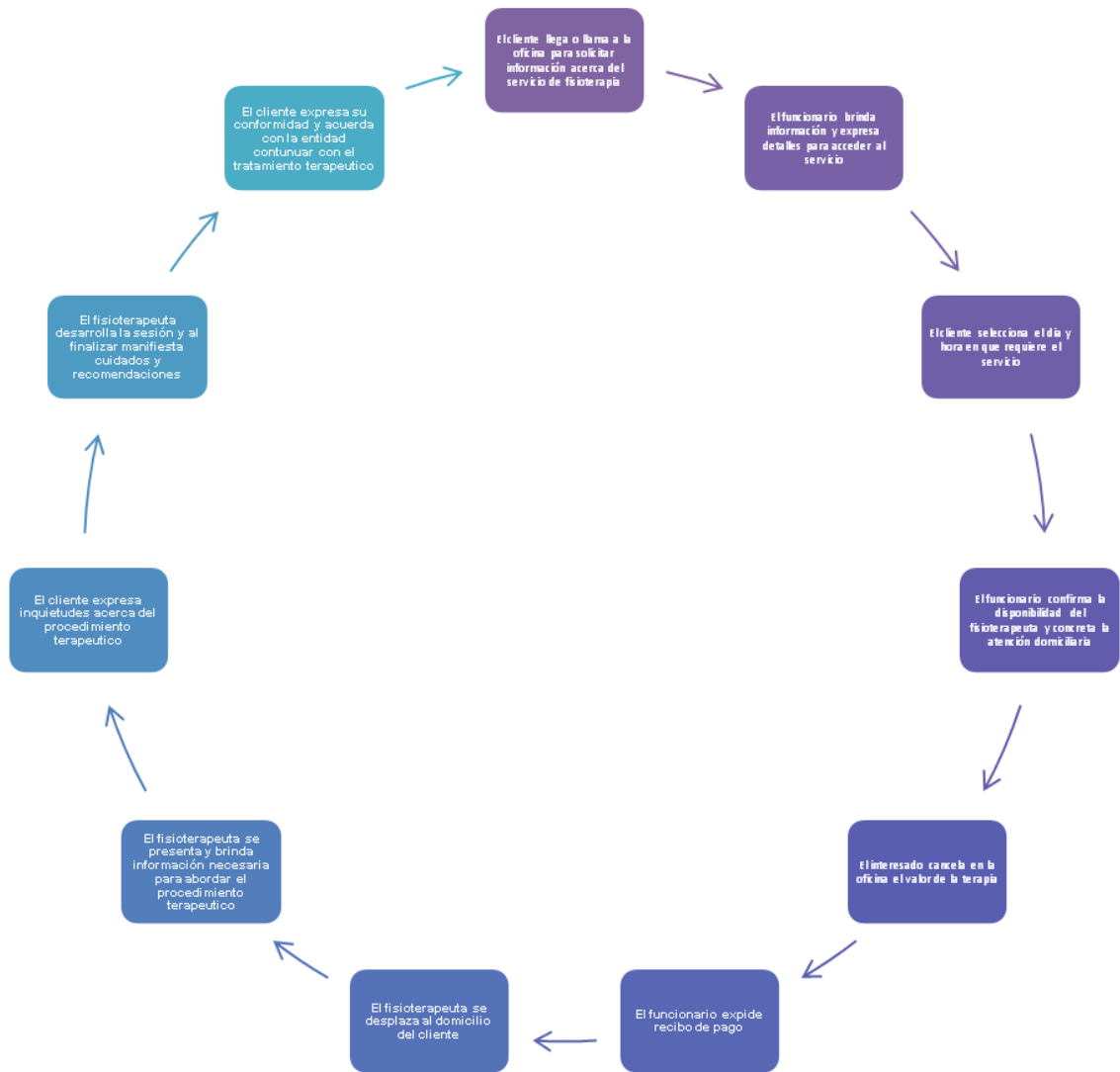


Figura 26. Ciclo del servicio de terapia ocupacional

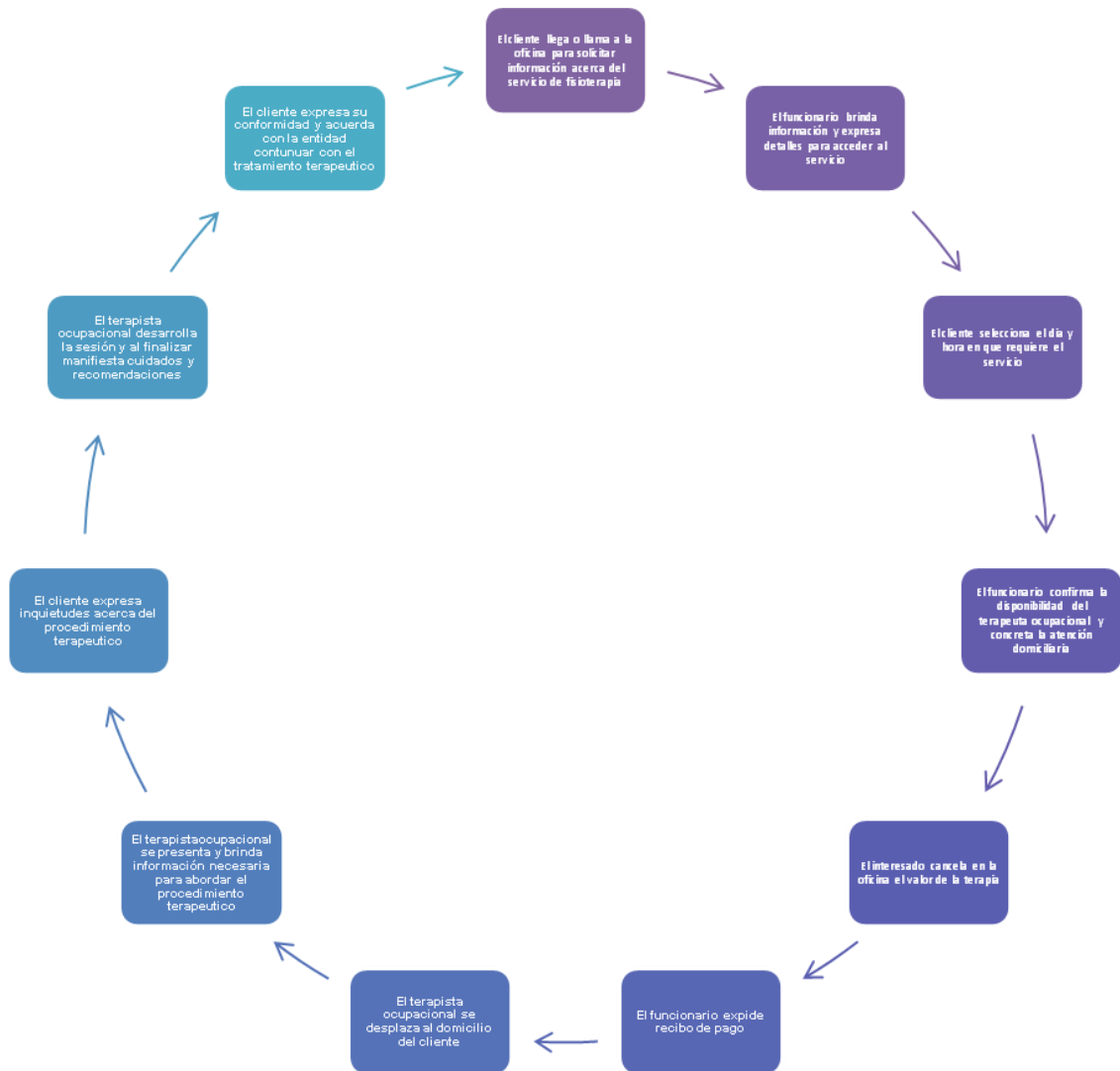
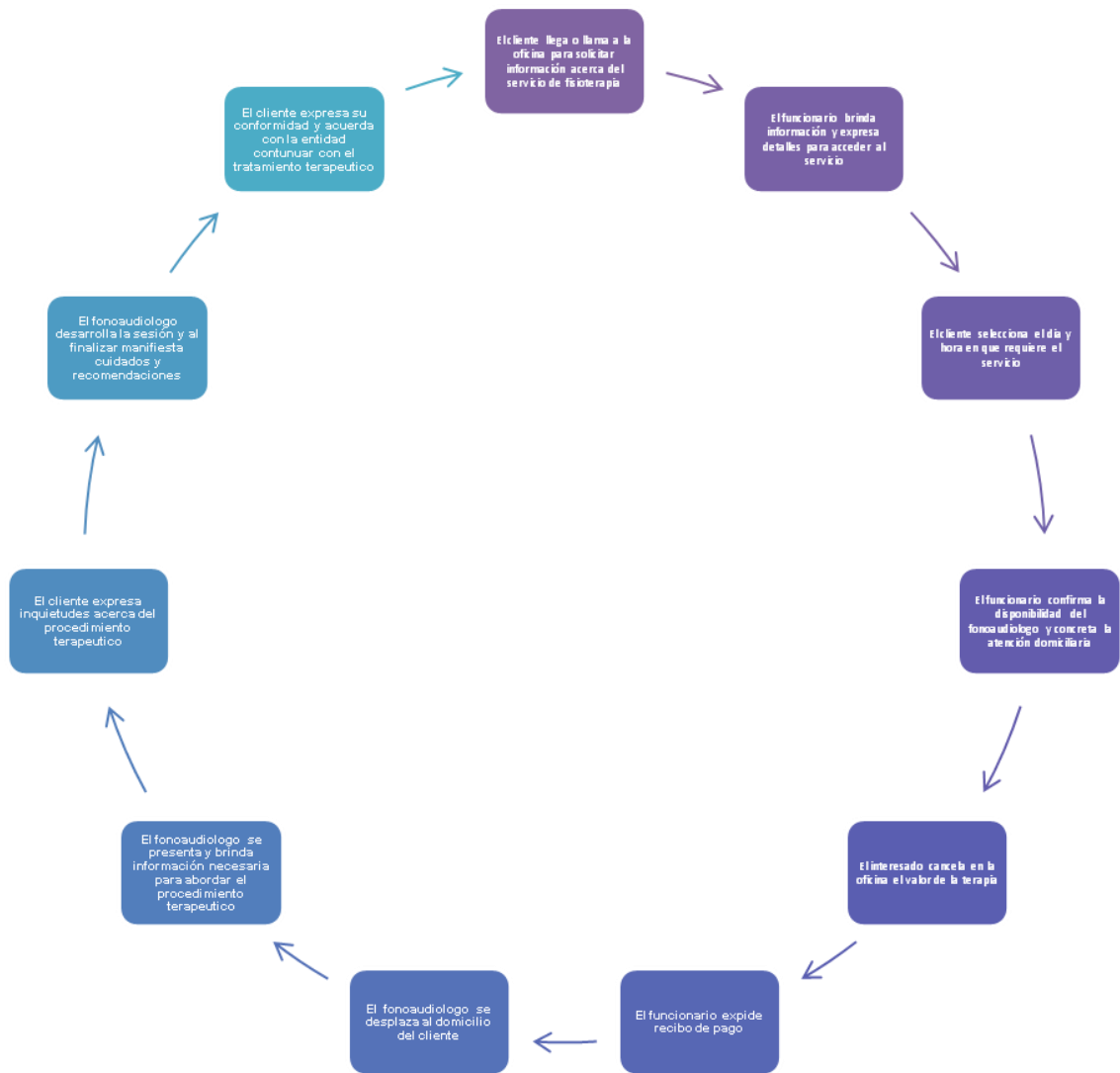


Figura 27. Ciclo del servicio de terapia en fonoaudiología



3.3.2.1 Definición del servicio

1. Se recibe al cliente en las oficinas o se atiende telefónicamente.
2. La persona capacitada por parte de la empresa brinda la información requerida por el cliente y/o usuario, al mismo tiempo ofrece los diversos servicios que presta la entidad, los detalles y calidad de los mismos. Dentro de la información que se proporciona a clientes y/o usuarios se encuentra el horario establecido para la atención, el cual está comprendido por 12, iniciando a las 6:00am y finalizando a las 6:00pm, horario mayormente favorable para la población más vulnerable, niños y ancianos. Por tal razón, una vez se transmite tal información se procede a preguntarle al paciente cual horario se ajusta más a su necesidad, pues de esta decisión depende el profesional de la salud que será asignado ya que ellos se encuentran zonificados y asignados a horarios de acuerdo a su disponibilidad de tiempo, información que se encuentra debidamente sistematizada a fin de agilizar el proceso de atención.
3. Una vez el funcionario de la empresa confirma la disponibilidad de profesional del área de la salud para brindar el servicio, se concreta con el interesado la cita, procedimiento que se hace en el momento del contacto con el cliente, sin embargo, en el caso de presentarse algún inconveniente que impida la asignación inmediata de la misma, la entidad atenderá la solicitud a más tardar en el transcurso del día, a fin de no postergar la atención solicitada por el paciente y/o usuario.
4. El cliente cancela en la oficina el valor de la terapia y a su vez se le expide un recibo de pago.
5. Una vez se confirma la cita, la Secretaria procede a registrarla en el sistema y posteriormente se comunica con el profesional, al cual se le organiza su

agenda en el mayor de los casos con un día de anticipación (en un caso de urgencia se asignaría y se avisaría de la cita en el mismo día en que se llevará a cabo) la cual debe ser planeada y cumplida con estricta obligación, trabajo conjunto entre la Secretaria y el profesional. Lo anterior debido a que esta es una de las medidas adoptadas por la entidad para evitar falencias en el servicio. Teniendo en cuenta lo anterior, el Profesional se dispondrá a desplazarse al lugar de la terapia, sin necesidad que este se reporte primero en la empresa. Cabe mencionar que el único requisito indispensable es que acuda cumplidamente a la cita indiferentemente del sitio de donde parta.

6. Se remite al domicilio del cliente u usuario el profesional de la salud
7. El profesional se presenta, dialoga con familiares y con el paciente, dándoles información fundamental para el proceso de rehabilitación que inician
8. El profesional se desplaza al lugar de la casa elegido para llevar a cabo la sesión, de manera que pueda contar con privacidad para iniciar su trabajo.
9. Desarrollo de la sesión. El profesional interactúa con el paciente dándole un trato humano y especializado, en el que dispone de las herramientas necesarias para brindar el servicio (aparatos electrónicos, aceites, elementos didácticos, entre otros) y de las técnicas de rehabilitación aplicadas a la especialidad requerida
10. Al finalizar la sesión da consejos finales al paciente y a familiares o acudientes a quienes les informa con respecto a lo observado en la valoración (este paso final de conclusiones de la sesión debe hacerse siempre, pues en sesión normal se pretende dar a conocer información relevante de los avances o percances que se presenten con el paciente y con su estado de salud)
11. El profesional acuerda con los acudientes aspectos fundamentales del servicio (recomendaciones varias, entre las que se informa la cantidad de terapias requeridas) entre los cuales se establece el horario de la próximas sesiones.

12. El profesional se despide y sale de la casa o domicilio.

Es importante profundizar en dos temas de gran trascendencia para la empresa, siendo el primero de ellos el de la función comercial de la empresa, la cual es una de las principales actividades del marketing. En el caso de SALUD HOME es la actividad que se considera su principal función, de ahí la necesidad que tiene el encargado de la parte comercial de conocerla en profundidad, imprimiendo a su quehacer diario una dinámica y óptica de marketing, necesaria en todo mercado competitivo.

Trabajar de forma sincronizada y en equipo contribuye a desarrollar positivamente la actividad de la empresa, ya que las áreas que requieren su intervención son numerosas, entre las que se indican las siguientes:

- Investigación. Proporciona datos obtenidos del mercado directamente y a través de los referidos y la información que suministran los medios de comunicación y otras entidades de salud así como su control.
- Producción. Indica modificaciones o ayuda para crear nuevos servicios de salud.
- Precios. Aporta un criterio de mercado actual en su fijación.
- Canales. Señala los más adecuados en cada momento y en qué condiciones.
- Comunicación. Determina las formas más adecuadas para hacer llegar el mensaje al mercado.

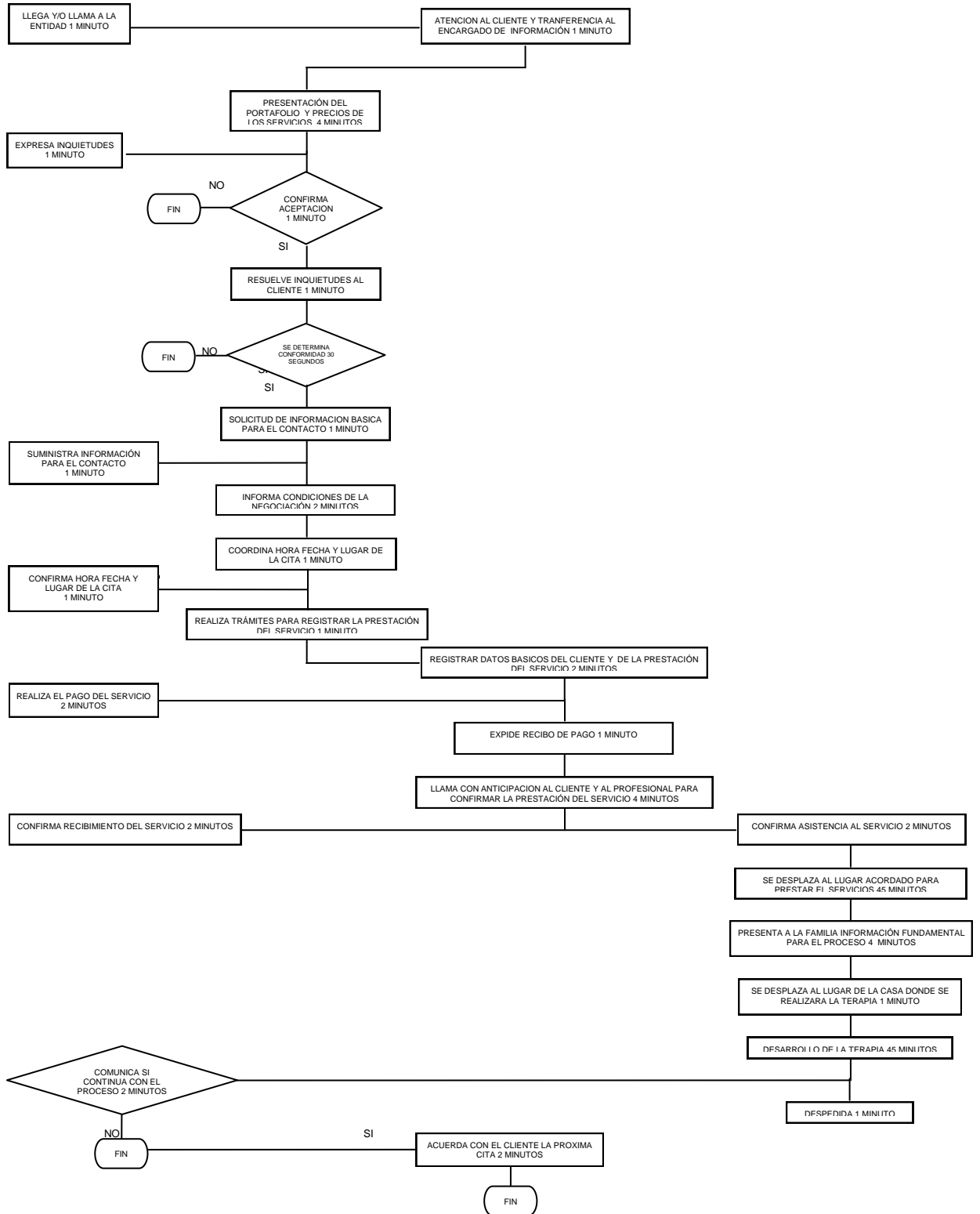
Teniendo en cuenta lo anterior, a nivel interno la empresa organizara todos sus procesos comerciales a fin de brindar al cliente una atención de calidad, siendo parte fundamental de dicho proceso la planeación y organización de la agenda de cada profesional , actividad dirigida por el encargado de la parte comercial, quien dará directrices a la secretaria para que asigne las terapias equitativamente a los profesionales y de acuerdo a la zonificación de cada profesional, ya que a fin de ser mas eficientes con el tiempo cada uno de ellos ha sido asignado a una zona en especial del área metropolitana de Bucaramanga (ver mapa), situación que establecida con anticipación, facilita la planeación y organización de las agendas. Cabe mencionar que en casos especiales donde se necesite cubrir con urgencia un servicio, existe la posibilidad de que el profesional asista en una zona que no es la asignada, pero para tal evento la zona deberá coincidir con la jornada, a fin de que no se desaproveche el tiempo y se incurran en posibles incumplimientos debido a distancias amplias entre una terapia y otra.

El segundo tema de gran trascendencia que tiene que ver con la calidad del servicio y con el impacto social de la empresa, es el manejo de los desechos, en el cual se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

1. La cantidad de sangre o fluido corporal en el material de curación es determinante para poder ser considerado como peligroso, por lo tanto sólo los materiales de curación que estén empapados, saturados o goteando alguno de estos fluidos (líquido sinovial, pericardio, cefaloraquídeo, sangre, etc.) deben de ser considerados RPBI (Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos).
2. No se consideran residuos peligrosos biológico-infecciosos las motas y gasas con sangre seca o manchada de sangre.

3. Utilizar equipo de protección personal, de acuerdo a los procedimientos de seguridad y actividades que realiza el personal de salud acorde con su servicio.
4. Los desechos deben de ser identificados inmediatamente después del procedimiento que los generó, en el sitio donde se originaron y por el personal que los generó, esta práctica evita la reclasificación de los desechos, disminuyendo los riesgos para el personal encargado de la recolección de los residuos.
5. Para su correcta identificación y posterior envasado, la separación de los residuos se debe de realizar de acuerdo a su estado físico (líquido o sólido) y su tipo
6. Envasar los residuos de acuerdo con sus características, en las bolsas y recipientes como lo indica la norma y en el mismo lugar donde se generan.
7. Conocer las acciones básicas de seguridad en caso de exposición accidental.

3.3.3. Diagrama de Operación



3.3.4 Control de calidad

- Proceso de calidad general del personal y las instalaciones: Las instalaciones de la entidad, las oficinas, los baños, los aparatos o instrumentos médicos, la calidad de los médicos y de otros profesionales en general, la atención y calidad humana de los auxiliares y del personal administrativo, las facilidades de acceso, la limpieza de las instalaciones.
- Proceso de recepción: La atención brindada, el lenguaje sencillo y la explicación de los trámites necesarios, la amabilidad y el respeto al ayudar, el tiempo de espera y rapidez en la atención, la entrega de documentos necesarios de manera oportuna, la agilidad al conferir la cita que necesita, el número de trámites, la limpieza del área de recepción, la señalización, ubicación y comodidad de la recepción, la presentación personal de los empleados.
- Proceso de los pagos y la facturación: La comprensión de las necesidades y el interés en ayudar, el lenguaje sencillo y la orientación correcta, la amabilidad y el respeto al ayudar, la entrega de documentos necesarios de manera oportuna, los horarios de atención, el número de trámites, la limpieza y estado de los trabajadores, la exactitud de la señalización.
- Proceso de las atención domiciliaria: Puntualidad con que se presentó el médico (fue a la hora programada), la presentación, limpieza y orden del equipo de trabajo, la información dada con respecto al estado de salud, la explicación dada acerca del tratamiento a seguir, la explicación de los riesgos de no seguir el tratamiento y los efectos secundarios o precauciones que debe tener, el entendimiento de su estado de salud y de los riesgos de este, el tiempo que dedicó el profesional que atendió, la confianza que brindó el médico, la eficacia y la oportunidad del tratamiento que suministraron.

- Proceso de la oficina de atención al usuario: La orientación o información en general, el manejo de carteleras, la amabilidad, respeto al ayudar y disposición a escuchar, las señalizaciones, la recepción de peticiones o quejas y reclamos, la oportunidad de respuesta a sus peticiones o quejas, la facilidad para ubicar la oficina de atención al usuario.

3.3.5. Recursos

3.3.5.1 Recurso humano

- Personal de planta
- Personal rotativo
- Contador

Cuadro 45. Recurso humano

Cargo	Cantidad	Tiempo
Gerente	1	Tiempo completo
Secretaria	1	Tiempo completo
Asesor de ventas	1	Tiempo completo
Contador	1	Prestación de servicios
Terapistas respiratorios	9	Prestación de servicios
Fisioterapeutas	14	Prestación de servicios
Fonoaudiólogo	9	Prestación de servicios
Terapeuta ocupacional	9	Prestación de servicios
Total	45	

3.3.5.2 Recurso físico

Cuadro 46. Requerimientos de muebles y enseres

Cantidad	Descripción
2	Modular oficina
3	Sillas operativas
3	Ventiladores
1	Puesto gerencial
6	Sillas interlocutor
2	Sofá domus
1	Sala de juntas
7	Divisiones de oficina

Cuadro 47. Requerimientos equipos de computo

Cantidad	Descripción
3	Computadores
1	Impresora multifuncional
2	Teléfonos
1	Teléfono fax
1	Conmutador

Cuadro 48. Suministros de oficina

Cantidad	Descripción
1	Dispensador de agua
1	Cafetera
3	Cosedora
3	Perforadora
3	Dispensador de cinta
3	Saca ganchos
3	Basureras
2	Resma papel tamaño carta
1	Rollo para fax
18	Lapiceros
50	Sobres de correspondencia
25	Sobres de manila carta
3	A-Z
1	Caja de clips forrados
1	Caja de ganchos para cosedora
3	Correctores
3	Cinta pegante
3	Colbon stick
3	Resaltadores
1	Escoba
1	Trapero
1	Recogedor
1	Cepillo de baño
1	Ambientador
1	Limpia vidrios
1	Limpia pisos
1	Desinfectante
1	Blanqueador
3	Jabón tocador
1	Detergente
1	Lava loza
2	Abrasivo
48	Bolsa para basura
2	Paños absorbentes
48	Papel higiénico

Entre las políticas de SALUD HOME se encuentra brindar servicios de calidad, razón por la que se requiere disponer de las herramientas apropiadas para la atención domiciliaria, entre los que se clasifican los que brinda la empresa siendo ellas los guantes de látex y tapabocas y las que son proporcionadas por el Profesional como los equipos portátiles entre los que se encuentran los nebulizadores (terapia respiratoria) y los de electro estimulación (terapia física), al igual que los elementos para destrezas (terapia ocupacional) y juegos de memoria, asociación (fonoaudiología); elementos indispensables para el ejercicio de su profesión y de los que debe disponer para ser contratado por la entidad. Cabe resaltar que dichos elementos serán revisados al momento del ingreso del profesional y posteriormente de manera periódica, a fin de verificar que estén en óptimas condiciones, lo cual permitirá que no se atente contra la calidad de los servicios que se compromete brindar SALUD HOME.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad ejercerá control constante de dos formas; la primera mediante el servicio postventa en el que mantendrá un continuo dialogo con los pacientes y/o usuarios, a fin de evaluar su grado de satisfacción con el servicio brindado, y la segunda a través de la observación directa de funcionarios administrativos de la entidad, quienes harán seguimiento directamente al profesional con el propósito de constatar el profesionalismo de los mismos, en el que la sujeción a los valores y políticas de la organización no pueden ser omitidos en ningún caso.

3.3.5.3 Recurso de insumos. La empresa requiere de insumos para el desarrollo de sus actividades estos se irán adquiriendo en la medida en que se consuman, teniendo en cuenta un inventario permanente para la prestación del servicio.

Cuadro 49. Requerimiento de materias primas

Cantidad	Descripción
72.800	Guantes de látex
72.800	Tapabocas

3.3.6. Estudio de proveedores. Uno de los factores fundamentales para las organizaciones es la escogencia y mantenimiento de las relaciones comerciales con sus proveedores, ya que esto determina el grado de beneficio o perjuicio para la organización. Por tal razón, SALUD HOME, ha analizado en el mercado los oferentes de ciertos productos indispensables para el desarrollo de su actividad económica, los cuales han sido seleccionados por su trayectoria en el mercado, variedad de productos y amplia disponibilidad de los mismos, al igual que por óptimos tiempos de entrega de pedidos y la facilidades de pago; aspectos fundamentales para la entidad en mención.

Empresas como Gym factory, Droguería Súper Vida, Lamed, Verticort, Distribuciones PC, Ínter física, Punto Químico, ingeomedicas, compumuebles y multicomputo cuentan con una amplia trayectoria que las ha hecho confiables para el mercado, ya que la mayoría de ellas no solo tienen cobertura en el departamento de Santander sino en la mayoría de las ciudades principales del territorio nacional, razón por la cual cada día se abren paso en las empresas de salud que demandan productos médicos, terapéuticos, de computo y oficina; elementos indispensables para equipar adecuadamente las instalaciones de la empresa y para brindar a los funcionarios y profesionales de la salud que laboran con SALUD HOME las herramientas necesarias para brindar servicios de calidad.

Un aspecto que prueba la importancia de tales proveedores en el sector es el conocimiento de los mismos a través de los medios de comunicación, espacios en

los que las empresas han publicitado sus productos y en los cuales se han podido mantener gracias al respaldo que ha dado la calidad de los mismos que se ve reflejado en el grado de aceptación del mercado de empresas de salud, de las cuales forma parte SALUD HOME.

Con respecto a los proveedores de los servicios de salud, los cuales son la fuerza laboral de mayor importancia para la entidad, es importante resaltar que el proceso de vinculación de profesionales en las áreas de Fisioterapia, Terapia respiratoria, Fonoaudiología y terapia ocupacional, se llevara a cabo gracias a los convenios con entidades de salud, relaciones con agremiaciones de profesionales y relaciones con universidades tales como la Universidad Industrial de Santander, Universidad Manuela Beltrán y la Universitaria de Santander UDES, entidades educativas que forman profesionales de dichas especialidades, lo que representa para SALUD HOME la fuente de información principal para reclutar profesionales, debido a las relaciones que mantienen las instituciones con los egresados y con los que se encuentran aun en el proceso de formación.

Sin embargo existen otros mecanismos para disponer de Profesionales entre los que también se encuentran los referidos que son recomendaciones informales que hacen particulares, quienes se convierten en un canal muy importante para conocer a profesionales de la salud. De igual manera se menciona otro mecanismo de gran importancia ya que tiene un gran poder de convocatoria el cual son los medios de comunicación, entre los que se encuentran radio, prensa, TV e Internet, por medio de los cuales ofrecemos oportunidades laborales a losa profesionales de dichas áreas, de manera que ellos puedan contactarse con SALUD HOME para iniciar si las condiciones son favorables para las dos partes, el proceso de contratación.

Dentro de las condiciones que establece la empresa para contratar profesionales se encuentra la disponibilidad de tiempo en horarios de 6:00am a 6:00pm, a fin de

que la empresa tenga la total libertad de asignar terapias de acuerdo a los requerimientos del usuario del servicio; sin embargo pueden presentarse casos en los que los profesionales no trabajaran exclusivamente con SALUD HOME, ya que asisten pacientes de otras entidades como IPS y EPS, situación que amerita un mayor cuidado en la planeación de las agendas de los mismos a fin de incurrir en incumplimientos con los pacientes, por tal razón los profesionales con anticipación conocerán las zonas del área metropolitana asignadas y los horarios en los que tendrán terapias fijas ya establecidas (turnos) a las que se comprometen dar prioridad y estricto cumplimiento. Por tal razón se contara con un selecto grupo de profesionales que brinden servicios de calidad y que gracias al trabajo en equipo ayuden a cubrir con la demanda del servicio en el área metropolitana de Bucaramanga, dentro de los horarios fijados por la entidad para atender a la comunidad.

Cabe mencionar el tema del desplazamiento de los profesionales de la salud, para el cual SALUD HOME no tiene ninguna exigencia en particular con respecto a la necesidad de que los profesionales cuenten con un medio de transporte tal como moto o carro; ya que lo único que le interesa a la entidad es que el profesional actúe con responsabilidad en la medida que no incumpla su asistencia a la terapia solicitada por el paciente.

3.3.7 Distribución de planta

Figura 28. Distribución de Planta



Comprende un área construida de 60 metros cuadrados, el área de los baños tiene seis metros, la sala de juntas 15,16 metro cuadrados, gerencia 9,10 metros y la recepción con sala de espera tiene 10,67 metros cuadrados, una área para el asesor de ventas de 13,07 metros cuadrados y una área de circulación de 6 metros cuadrados.

3.3.8 Logística de Distribución²⁶. Hace referencia a todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se

²⁶ Definición de gestión logística-Wikipedia-4 septiembre 2008-<http://es.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>

ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable.

La Logística es aquella parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo hacia atrás y adelante y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores.

Para el presente proyecto la logística de distribución por tratarse de la prestación de un servicio el cual se brinda domiciliariamente es necesaria la realización de una excelente coordinación con todos los integrantes de la organización para garantizar la calidad de servicio, es decir la conformidad con los requisitos de los clientes, lo cual dará una ventaja competitiva a la empresa. Buscando hacerlo a un menor coste de manera que permita mejorar el margen de beneficio de la empresa.

3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO

- Se logro precisar una capacidad instalada de 131.040 terapias por año, trabajando doce horas diarias, con un equipo de 41 profesionales de la salud de las diferentes áreas que se busca ofrecer.
- Se determino que la ubicación óptima para la oficina es el sector de mejoras públicas y/o carrera treinta y tres, por contar con características que se ajustan a las necesidades de los futuros clientes.
- Se encontró que la adquisición de muebles, equipos e insumos necesarios para el desarrollo del proyecto no representa una dificultad ya que en tanto en el

mercado local y nacional existen innumerables distribuidores de equipos e insumos.

- Se pudo establecer el número de profesionales de la salud necesarios para cubrir el 0,29% de la demanda insatisfecha encontrada en el estudio de mercados realizado.
- Se estipulo los insumos y materiales necesarios para la puesta en marcha del proyecto.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

La empresa de Servicios Domiciliarios se constituirá bajo los parámetros de una sociedad de responsabilidad limitada, pues la obligación de los socios sola la constituye el pago de sus aportes y no está representada en títulos negociables; La sociedad como tal deberá inscribirse ante la Notaria y la Cámara de Comercio.

Una vez constituida legalmente la sociedad, se convierte en una persona jurídica distinta de los socios, individualmente considerados, los impuestos sobre la renta y patrimonio los paga cada socio de acuerdo con su participación en la sociedad y ésta pagará un porcentaje sobre las utilidades que se obtengan.

La constitución de la sociedad la realizan como mínimo dos socios y como máximo veinticinco socios que aportan una cantidad igual de capital inicial y por lo tanto las utilidades serán repartidas en partes iguales. De igual manera se cancelaran al Estado Colombiano los correspondientes impuestos de ley.

Los gastos que se generen en la constitución de la empresa serán repartidos en partes iguales y asumidos por cada uno de los socios.

4.1.1 Constitución de la Sociedad de Responsabilidad Limitada. La sociedad se constituirá de la siguiente manera:

- Razón social: SALUD HOME LTDA.
- Número de socios: se constituirá con el mínimo número, dos socios.

- Por escritura pública
- Duración: Se conformará por cinco años, bajo la posibilidad de ser renovada.
- Capital: El total de la inversión inicial estará compuesta por dos montos una parte que se obtiene por medio de un crédito en una entidad financiera, el monto restante que se amortizara con el aporte de los dos socios; Este valor será pagado en su totalidad al momento de constituir la sociedad, así como al momento de autorizar cualquier ampliación del mismo.
- Administración: La representación de la sociedad y administración de los negocios sociales corresponde a todos y cada uno de los socios, pero por acuerdo conjunto se podrá delegar la responsabilidad y administración de la sociedad en un gerente.
- Responsabilidad: Cada socio responde hasta por el valor de su aporte, pero es posible pactar para algún socio una responsabilidad mayor, prestaciones, asesorías o garantías suplementarias, expresando su naturaleza, cuantía, duración y modalidades.
- Disolución: Este tipo de sociedad prevé dos especiales consistentes en, pérdidas que reduzcan el capital por debajo del 50% o incremento del número de socios a más de 25.

4.1.2 Constitución Legal. Se debe cumplir con los siguientes requisitos legales, para el ejercicio de las funciones establecidas:

- Inscripción y registro en la Cámara de Comercio (registro mercantil o matrícula mercantil).
- Número de identificación tributaria (NIT), el cual se solicita en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

- Escritura de constitución de la empresa.
- Número patronal de la EPS, para la vinculación de trabajadores y los aportes respectivos.
- Formulario único de afiliación e inscripción a la IPS.
- Solicitud de vinculación del trabajador al sistema general de riesgos profesionales.
- Formulario de vinculación o actualización al sistema general de pensiones.

4.2 CULTURA EMPRESARIAL

4.2.1 Visión. Ser en el 2015 una empresa reconocida a nivel departamental por la calidad en la prestación de servicios especializados de salud domiciliaria en fisioterapia física y respiratoria, fonoaudiología y terapia ocupacional, con aumento en la participación del mercado, mediante la innovación de los procesos, soportados en una operación financiera y un personal altamente calificado, orientado a alcanzar el bienestar de los usuarios.

4.2.2 Misión. SALUD HOME LTDA es una compañía que brinda atención en salud domiciliaria en fisioterapia física y respiratoria, fonoaudiología y terapia ocupacional de calidad, con un equipo de trabajo comprometido con el mejoramiento continuo procurando alcanzar el bienestar de sus usuarios y otorgando tratamientos oportunos; Estimulando así un estilo de vida saludable en Bucaramanga y su área metropolitana.

4.2.3 Objetivos Empresariales

- Promover servicios de salud y efectivos que cumplan con las normas de calidad, establecidas de acuerdo con la reglamentación.

- Contribuir al desarrollo social de la región procurando el mejoramiento de la calidad de vida y reduciendo la morbilidad y mortalidad en la población usuaria, dentro del ámbito de su competencia.
- Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.
- Establecer el mejoramiento continuo institucional.
- Crear un clima satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal.

4.2.4 Políticas Empresariales

- Para canalizar los objetivos propuestos, la empresa SALUD HOME LTDA. Definió los siguientes procedimientos para lograr las políticas:
- Enfocar la prestación del servicio al cliente con el propósito de satisfacer plenamente sus necesidades y expectativas, para que el mismo sea la mejor publicidad.
- Propender por una publicidad y promoción sana y con respeto con el ánimo de ser más competitivo.
- Brindar excelente servicio con calidad total, enfocadas en el ser humano que quiera cuidar su salud y en el mejoramiento continuo del producto y el servicio.
- Todo el personal que labore con la empresa debe tener un alto sentido de formación humana y experiencia en el trato con los compañeros y clientes.

- Realizar el adecuado mantenimiento de instalaciones y equipos buscando una óptima calidad del servicio.

A fin de ampliar más el tema de la política empresarial que procura tener un equipo de trabajo comprometido, el cual se logra alineando al equipo de trabajo (empleados de planta y profesionales con contrato de prestación de servicios) para lograr alcanzar la visión y las metas de la organización y obtener los resultados esperados, es importante mencionar que cuando hay alineación del equipo las personas trabajan motivadas, además las personas no sienten que están renunciando a sus intereses y proyectos personales a favor de la visión y los objetivos del equipo y los fines de la organización, sino que la visión compartida y comprometida se transforma en una prolongación de sus visiones personales, en las que estas últimas crecen y se fortalecen en la medida que la visión de la organización se cristaliza. Las personas descubren como sus visiones personales cobran vida en la visión de la organización, porque sienten que caminan en la misma dirección.

El alineamiento es una condición necesaria para que la energía de la persona no se disperse o derroche, sino que sea canalizada con enfoque y en forma productiva, a fin de que no solo se beneficie la organización sino principalmente el empleado y contratista, siendo este último la fuerza de trabajo de la organización que indistintamente de tipo de contrato que tiene con la compañía, podrá participar activamente en los procesos organizacionales mediante el sentido de propiedad que también es fomentado cuando hay un ambiente que promueve la participación y el compromiso de las personas, al igual que un seguimiento a las gestiones de la fuerza laboral, tanto administrativa, comercial y asistencial, a fin de proveer retroalimentación a lo largo del proceso. Se requiere de un esfuerzo de realineación constante.

El alineamiento que llevara a cabo SALUD HOME no es sólo una acción puntual o evento; es un proceso y nunca termina. Alinear un equipo lleva tiempo. Comunicar la visión y los valores asociados a ella, crear una cultura de nosotros, acoplar procesos de trabajo de la organización con la gente, propiciar un clima organizacional de armonía, requiere un esfuerzo y una adaptación constante, dado lo cambiante de la realidad y el entorno.

Las políticas de la empresa se definen de personal y ventas, así:

4.2.4.1 Personal. El personal que trabaje, en el área de servicio al cliente y venta con la empresa o para la empresa, debe ser preparado académicamente y tener experiencia en su área de desempeño.

El reclutamiento de personal se hará por intermedio de:

Avisos publicados en el diario de mayor circulación local y en empresas que se señalan como bolsas de empleo.

También se recibirán hojas de vidas en las instalaciones de la empresa; Se solicitarán hojas de vida para los diferentes cargos y actividades de la empresa.

Para la selección de personal se procederá de la siguiente manera:

Se revisarán las hojas de vida presentadas, sobre las cuales se hará una preselección.

A las personas que enviaron las hojas de vida seleccionadas se les llamará para informarles y citarles en fecha y hora previa para la realización de entrevista.

La entrevista permitirá conocer los candidatos, sus expectativas y confirmar su experiencia laboral.

Con base a la información de la hoja de vida y las impresiones obtenidas con la entrevista se procederá a seleccionar el personal requerido.

Después de seleccionar el personal, se llama nuevamente a los candidatos que aprueban la selección para que se presenten en las oficinas y reciban la información e instrucciones necesarias para la realización del contrato laboral.

Se realizarán contratos a término fijo por tres meses inicialmente y si se demuestra un buen desempeño se realizará nuevamente el mismo contrato a un año de vigencia, con renovación anual.

En estas condiciones se contratará el gerente y la secretaria, donde su salario se establecerá de acuerdo a lo establecido en el código sustantivo de trabajo con respecto al salario, dotación y a las prestaciones de ley.

El contador será contratado por servicios profesionales con una remuneración mensual fija.

4.2.4.2 Compras. De todos los aspectos relacionados con las compras necesarias para la producción, mantenimiento, implementación y el buen funcionamiento de la empresa se encargarán los socios en colaboración con el gerente, de ser una persona diferente a los socios, cuando este nombrado.

Los socios y el gerente de estar nombrado, seleccionarán después de analizar cada portafolio de proveedores, cual es el más conveniente en caso de que se requiera comprar algún otro elemento o equipo necesario, después de la puesta en marcha de la empresa.

La forma de pago se hará como estipule la empresa proveedora, sin embargo se intentará manejar el crédito a 30 y 60 días.

Después de este proceso se elaborará la orden de compra y la salida de caja, seguidamente se procederá a hacer el pedido.

Los insumos requeridos por la empresa se irán comprando a medida que se necesite.

El profesional de la salud vinculado con la nueva empresa deberá contar con una autoestima que le facilite la socialización, la convivencia y el trabajo en equipo; aptitud intelectual y motivación hacia la profesión; sensibilidad hacia los temas de la salud, como lo es la rehabilitación física y mental del individuo y tener un espíritu de servicio a la comunidad.

El Fisioterapeuta de la entidad de se caracterizará por ser un profesional con valores éticos y humanos, creativo, con capacidad de liderazgo, de decisión y de trabajo interdisciplinario, conocedor de su entorno y con capacidad de transformarlo, comprometido consigo mismo, con la familia y con la sociedad.

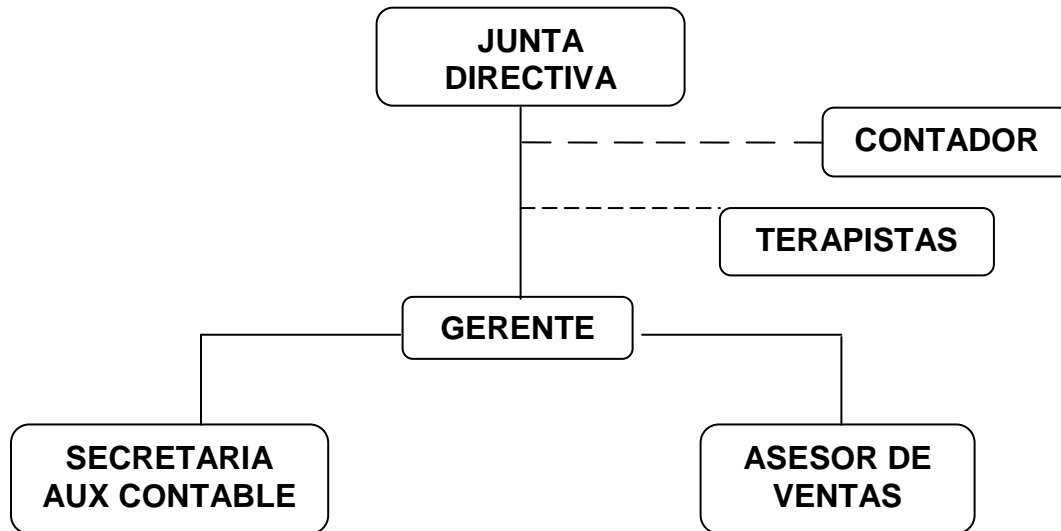
Orientará sus acciones al mantenimiento, optimización y potencialización del movimiento, así como a la prevención y recuperación de sus alteraciones y a la habilitación y rehabilitación integral de las personas, con el fin de optimizar su calidad de vida y contribuir al desarrollo social.

4.2.4.3 Ventas. El proceso de venta de los servicios se hará en el domicilio del cliente y estableciendo las características del servicio y la cantidad requerida, el pago de los servicios que ofrezca la empresa SALUD HOME LTDA se harán en efectivo, o en cheque.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.3.1 Organigrama

Figura 29. Organigrama



Fuente: autor del proyecto

Como se observa es una estructura sencilla y prácticamente plana, esto dadas las características de la empresa, lo cual permite una rápida y directa comunicación entre el cargo administrativo y los cargos operativos y de asesoría.

Los terapistas de cada una de las especialidades contempladas en el presente proyecto, estarán vinculados mediante un contrato de prestación de servicios profesionales independientes, lo cual les demandará estar afiliados al sistema general de seguridad social en salud y de pensiones en el siguiente orden, salud, pensiones y riesgos profesionales.

Este tipo de contrato hace referencia a la ejecución de labores basadas en la experiencia, capacitación y formación profesional de una persona en determinada materia.

El contratista tiene autonomía e independencia desde el punto de vista técnico y científico, lo que constituye el elemento esencial de este contrato; La vigencia del contrato es por el tiempo justo para ejecutar una labor específica, lo que los ubica en el organigrama ejerciendo una función asesora al igual que la del contador.

4.3.2. Descripción y Perfil de Cargos. Se describen los cargos directos, en sus funciones y especificaciones requeridas para el correcto funcionamiento de la empresa continuación se presentan en su diseño técnico.

Cuadro 50. Perfil del cargo Gerente

Título	Gerente
Descripción	Profesional en administración de empresas o gestión empresarial, con experiencia en mercadeo, logística, inventarios y área operativa conocimientos básicos en administración de recurso humano, manejo de sistemas, elaboración informes, estadística de ventas, preferiblemente con experiencia en manejo de instituciones prestadoras de servicios en salud y/o similares.
Requisitos	Disponibilidad inmediata, experiencia comprobable, habilidad comercial, capacidad de negociación, manejo de relaciones interpersonales, liderazgo y trabajo en equipo.
Cargo	Gerente- Administrador

Área de Trabajo	Administrativa
Ciudad	Bucaramanga
Salario	\$1.000.000 Más prestaciones de ley
Profesión	Administración de empresas o gestión empresarial
Nivel de estudio	Profesional
Años de experiencia	2-3
Sector	Salud
Cantidad vacantes	1

Cuadro 51. Perfil del cargo secretaria

Título	Secretaria
Descripción	Administrar la atención del cliente desde su primer contacto con la empresa y durante todo el ciclo de servicio, preservando el vínculo continuo y permanente con la organización, teniendo en cuenta los procedimientos, guías y políticas para lograr la satisfacción del cliente. De igual manera tendrá funciones como auxiliar contable, a fin de organizar y soportar los movimientos de dinero en la empresa, los cuales serán posteriormente entregados al contador.
Requisitos	Técnico, relacionado con el área de servicios, contabilidad, sistemas y ventas con conocimientos certificados en atención al cliente, ventas y manejo de office y conocimientos contables. Excelente presentación personal, orientación al logro por objetivos, Indispensable 1 año de experiencia puntual en el cargo indispensable tener experiencia en manejo de caja y formas de pago.

	SALARIO \$557.000 contar con disponibilidad de tiempo.
Cargo	Asistente
Área de Trabajo	Administrativa
Ciudad	Bucaramanga
Salario	\$515.000 Mas prestaciones de ley
Profesión	Secretariado, Técnico administración de personal, Tecnólogo sistemas / Computación
Nivel de estudio	Bachillerato, Tecnológico, Técnico
Años de experiencia	2- 10
Sector	Salud
Cantidad vacantes	1

Cuadro 52. Perfil del cargo asesor de ventas

Título	Asesor de ventas
Descripción	Deben contar con experiencia en el área de ventas mínima de un año, preferiblemente como asesor de venta externa, orientación hacia el cumplimiento de metas. Excelente presentación personal.
Requisitos	Estudiante de carreras administrativas, mercadeo o a fines. Disponibilidad inmediata, ser proactivo, dinámico y recursivo. Actitud de total disponibilidad al cliente y sus jefes.
Cargo	Asesor de ventas
Área de Trabajo	Comercial
Ciudad	Bucaramanga
Salario	\$700.000 Mas prestaciones de ley
Profesión	Tecnólogo o Profesional en administración, tecnólogo o

	Profesional en Mercadeo, conocimientos en sistemas / Computación
Nivel de estudio	Tecnológico, Profesional
Años de experiencia	2- 5
Sector	Salud
Cantidad vacantes	1

Cuadro 53. Perfil del cargo profesional de la salud

Título	Profesional de la salud domiciliario
Descripción	Profesional de la salud en fisioterapia, fonoaudiología y ocupacional; Para trabajar brindando atención domiciliaria, con disponibilidad por llamado de lunes a viernes y dos fines de semana por mes. Contrato por prestación de servicios y pago por visita realizada.
Requisitos	Profesional en fisioterapia, fonoaudiología y ocupacional con buena presentación personal y actitud de servicio.
Cargo	Contratista
Área de Trabajo	Salud
Ciudad	Bucaramanga
Salario	Prestacion de servicios- por volumen visitas
Profesión	Fisioterapia (física-respiratoria), Fonoaudiología y Ocupacional.
Nivel de estudio	Profesional
Años de experiencia	2- 10
Sector	Salud
Cantidad vacantes	41

Cuadro 54. Perfil del cargo contador

Título	Contador
Descripción	Contador graduado y con tarjeta profesional vigente con experiencia mínima de 2 años como contador o asistente contable, manejo de hoja de cálculo, manejo y liquidación de nomina y costos. Contrato por prestación de servicios y pago por asesoría.
Requisitos	Con experiencia mínima de 2 años en consolidación de estados financieros, impuestos, normas y principios contables costos y presupuestos de empresas del sector salud.
Cargo	Contador
Área de Trabajo	Contabilidad: cartera y costos
Ciudad	Bucaramanga
Salario	\$ 200.000 prestación de servicios
Profesión	Contaduría
Nivel de estudio	Profesional
Años de experiencia	2- 5
Sector	Otros servicios
Cantidad vacantes	1

Cuadro 55. Manual de funciones Gerencia

Denominación del puesto	Gerencia
<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y supervisar los recursos económicos y financieros de la empresa • Desarrollar y supervisar los procedimientos operativos y administrativos 	
<p>Funciones generales y específicas</p> <p>Generales: Planear, ejecutar, organizar y coordinar cada una de las actividades de la empresa de servicios de salud domiciliaria.</p> <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✎ Actuar como representante legal y administrativo del sistema ✎ Elaborar los planes de trabajo, presupuestos, informes de actividades y estados financieros anuales que serán sujetos a la aprobación y modificación por la junta directiva ✎ Vigilar el cumplimiento de las obligaciones financieras de la empresa contraídas con terceros ✎ Programar y realizar el pago de las obligaciones de la empresa con empleados, proveedores, sector financiero y el estado ✎ Controlar caja menor ✎ Rendir los informes mensuales y anuales a la junta directiva y proponer estrategias para el mejoramiento de la empresa en aspectos administrativos y financieros ✎ Vigilar que el servicio de salud se brinde cabalmente. ✎ Garantizar la entrega oportuna de la información requerida al contador y viceversa ✎ Contribuir en el diseño de políticas de definición de perfiles, selección e inducción de personal, capacitación y evaluación ✎ Utilizar y garantizar el uso adecuado de las herramientas de trabajo. 	

Cuadro 56. Manual de funciones asesor de ventas

Denominación del puesto	Asesor de ventas
<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el plan estratégico de mercadeo y ventas, dentro de los objetivos trazados por la empresa, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y las oportunidades del mercado • Investigar el mercado, previendo la evolución del mismo y anticipando medidas necesarias para adaptarse a las nuevas inclinaciones o tendencias 	
<p>Funciones generales y específicas</p> <p>Generales: Planear, coordinar y dirigir cada una de las actividades necesarias para la prestación del servicio de salud domiciliaria.</p> <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✎ Atender los clientes, tanto los que llegan a la oficina como los que llaman telefónicamente, de acuerdo a las políticas de la empresa ✎ Diseñar e implementar el plan comunicacional y promocional de la empresa ✎ Presentar informes a la gerencia y junta directiva, sobre el comportamiento de las ventas ✎ Presentar a la gerencia el informe de avance del plan de mercadeo y ventas ✎ Evaluar y monitorear la calidad del servicio al cliente ✎ Atender quejas, reclamos y sugerencias de los clientes y llevar un registro de ellas ✎ Identificar causas de error en el proceso comercial y formular los correctivos para el mejoramiento ✎ Desempeñar las demás funciones asignadas inherentes al cargo por el jefe inmediato ✎ Actualizar y alimentar la base de datos de los clientes ✎ Utilizar y garantizar el uso adecuado de las herramientas de trabajo 	

Cuadro 57. Manual de funciones secretaria

Denominación del puesto	Secretaria
Objetivo: brindar un buen servicio y atender a las personas que acuden a la oficina con amabilidad y respeto.	
Funciones generales y específicas	
Generales: Es la encargada de recepción y por lo tanto se ocupa de recibir, registrar, guiar a las personas que visiten la organización.	
Específicas: <ul style="list-style-type: none">✍ Responder el teléfono✍ Recibir a la gente que visita la institución✍ Llevar un control de archivo✍ Llevar un control sobre la gente que acude diariamente ✍ Apoyar en las diferentes actividades que se realizan✍ Verificar entradas y salidas de insumos✍ Archivar historias clínicas✍ Apoyar al gerente en todas las funciones en las que sea requerido✍ Mantener los niveles de inventario de insumos y realizar los requerimientos necesarios✍ Registrar las solicitudes de los servicios✍ Facturar los servicios requeridos por el cliente✍ Recaudar y registrar el dinero proveniente de las ventas✍ Utilizar y garantizar el uso adecuado de las herramientas de trabajo	

Cuadro 58. Manual de funciones profesionales de la salud

Denominación del puesto	Profesional de la salud
<p>Objetivo: Orientarse por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones generales de salud y calidad de vida de los clientes.</p>	
<p>Funciones generales y específicas</p> <p>Generales: Desarrollar habilidades personales e interpersonales con responsabilidad, sensibilidad y pericia profesional expresada en el humanismo y la solidaridad. Desarrollar habilidades en la comunicación efectiva con pacientes, familiares y demás miembros del equipo de salud.</p> <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✍ Cumplir con el tratamiento médico ✍ Mantener actualizado los criterios médicos y procedimientos técnicos ✍ seguimiento estricto de las Normas de Bioseguridad a fin de garantizar un trabajo seguro ✍ Cuidar la salud del individuo en forma personalizada, integral y continua, tomando en cuenta sus necesidades y respetando sus valores, costumbres y creencias. ✍ Cumplir los principios de asepsia, antisepsia y normas de bioseguridad, según los contextos de desempeño. ✍ Registrar en la historia clínica toda la información disponible de los problemas identificados en los pacientes ✍ Valorar la información recogida para realizar acciones de su especialidad ✍ Evaluar las alteraciones de los pacientes y registrarla en la historia clínica ✍ Participar en el planeamiento de acciones interdisciplinarias dentro del equipo de trabajo ✍ Utilizar y garantizar el uso adecuado de los insumos de trabajo 	

Cuadro 59. Manual de funciones contador

Denominación del puesto	Contador
Objetivo: Realizar labores financieras y contables en apoyo a la dirección	
Funciones Especificas: <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="423 768 1481 842">✎ Seleccionar e implementar el sistema contable idóneo para la ejecución del proyecto<li data-bbox="423 877 1481 951">✎ Llevar los libros y registros contables de conformidad con las normas y sistemas establecidos<li data-bbox="423 987 1481 1060">✎ Aportar información necesaria para la redacción de los planes operativos y su presupuesto.<li data-bbox="423 1096 1481 1129">✎ Utilizar y garantizar el uso adecuado de las herramientas de trabajo	

4.3.3 Estructura salarial. Las compensaciones laborales se establecen con relación al mercado de oferta para esta clase de servicios en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana ha quedando de la siguiente forma:

Cuadro 60. Estructura salarial

Cargo	Salario base	Tipo de contrato
Gerencia	1.000.000	Termino fijo
Secretaria	515.000	Termino fijo
Asesor de ventas	800.000	Termino fijo
Contador	300.000	Prestación de servicios
Fisioterapeutas	15.000	Prestación de servicios
Fisioterapeutas respiratorios	15.000	Prestación de servicios
Fonoaudiólogos	15.000	Prestación de servicios
Terapistas ocupacionales	15.000	Prestación de servicios

Cuadro 61. Asignación salarial

Ítem	%
Básico gerente	\$ 1.000.000
Básico secretaria	\$ 515.000
Básico asesor de ventas	\$ 800.000
Subsidio de transporte	61.500
Prestaciones	0,21
Cesantías	0,08
Interés de cesantías	0,01
Prima de servicios	0,08
Vacaciones	0,04
Parafiscales	0,09
SENA	0,02
Caja de compensación	0,04
ICBF	0,03
Seguridad	0,21
Pensión	0,12
Salud	0,085
ARP	0,0052
Dotaciones	0,07

Es importante mencionar que la forma de pago de los servicios prestados por los profesionales de la salud será mensual, ya que se establece para ellos un plazo máximo hasta los primeros cinco días de cada mes para presentar en la empresa las cuentas de cobro, las cuales deben estar acompañadas por sus respectivas ordenes firmadas por los pacientes y/o acudientes, lo anterior a fin verificar el cumplimiento de las terapias, para así proceder con el pago.

Con respecto al pago de salarios del personal administrativo, este se dará quincenalmente y se reconocerán todas las prestaciones sociales legales debido al contrato laboral que tienen con la empresa.

5. ESTUDIO FINANCIERO

La determinación de la inversión de Salud Home Ltda en la prestación de los servicios de salud, constituye la recopilación, interpretación, comparación y estudio de la información obtenida en el estudio de mercados, técnico administrativo, donde se determinó el nicho de mercado que pueden abarcar dichos servicios, la capacidad de terapias a ofrecer, en una inversión de recursos y la posibilidad de permanencia del negocio.

Por tanto el estudio financiero trata aspectos básicos como, presupuestos, costos, punto de equilibrio y estados financieros que están plasmados en los siguientes objetivos.

Objetivo General. Cuantificar el valor de la inversión, el presupuesto de costos y gastos y las fuentes de financiamiento, requeridos para el futuro montaje y puesta en marcha de la empresa comercializadora de servicios de salud especializados, para conformar los estados de resultados, base para la evaluación financiera del proyecto.

Objetivos específicos

- Establecer los presupuestos de inversión fija, diferida, y capital de trabajo
- Determinar los costos de los servicios al igual que su precio
- Elaborar los estados financieros para determinar la rentabilidad de la operaciones, el valor de los activos, la capacidad para pagar los compromisos de corto y largo plazo

- Determinar y analizar el punto de equilibrio con el propósito de conocer el volumen de ventas necesario para cubrir los costos totales y generar pérdidas o utilidades
- Calcular la tasa interna de retorno con el ánimo de conocer el interés que ganan los dineros que permanecen invertidos en el proyecto.

5.1 INVERSIONES

La relación de bienes que se van a involucrar en el negocio hacen parte del análisis financiero y económico que tiene que hacer Salud Home Ltda, para determinar la viabilidad y factibilidad del proyecto, donde se demuestra el valor de la inversión requerida para la puesta en marcha del negocio y la cantidad de dinero que los socios o inversionistas tienen que aportar para hacerlo realidad.

5.1.1 Inversiones de activos fijos. Este rubro comprende todos los bienes muebles e inmuebles utilizados en el negocio, ya sean depreciables o no depreciables tales como: Terrenos, construcciones en planta de producción y oficinas, maquinaria y equipos, herramientas, Muebles y enseres, equipo de cómputo.

5.1.1.1. Muebles y enseres. En este rubro se relacionan los muebles y enseres requeridos para desarrollar las actividades del área administrativa.

Cuadro 62. Presupuesto Muebles y enseres

Cantidad	Descripción	valor unitario	valor total
2	Modular oficina	\$ 600.000	\$ 1.200.000
3	Sillas operativas	\$ 85.000	\$ 255.000
3	Ventiladores	\$ 199.999	\$ 599.997
1	Puesto gerencial	\$ 600.000	\$ 600.000
6	Sillas interlocutor	\$ 53.000	\$ 318.000
2	Sofá domus	\$ 564.000	\$ 1.128.000
1	Sala de juntas	\$ 1.400.000	\$ 1.400.000
7	Divisiones de oficina	\$ 15.000	\$ 105.000
Total		\$ 3.516.999	\$ 5.605.997

5.1.1.2. Equipos de oficina. En este rublo se relacionan los equipos de oficina requeridos para organizar las actividades del área administrativa.

Cuadro 63. Presupuesto Equipos de cómputo

Cantidad	Descripción	valor unitario	valor total
3	Computadores	\$ 899.000	\$ 2.697.000
1	Impresora multifuncional	\$ 309.000	\$ 309.000
2	Teléfonos	\$ 134.999	\$ 269.998
1	Teléfono fax	\$ 190.000	\$ 190.000
1	Conmutador	\$ 180.000	\$ 180.000
Total		\$ 1.712.999	\$ 3.645.998

5.1.1.3 Total inversión fija. El costo de la inversión fija para el montaje de Salud Home Ltda es de \$ 9.251.995, distribuidos en los siguientes rubros. (Véase cuadro 63)

Cuadro 64. Total inversión fija

Activo	Total
Muebles y enseres	\$ 5.605.997
Equipo de computo	\$ 3.645.998
Total inversión fija	\$ 9.251.995

5.1.2 Inversión diferida. Este rubro contiene los siguientes aspectos de lanzamiento publicitario para dar a conocer la nueva empresa, adicionado por los gastos requeridos legalmente para darle vida jurídica a la misma, contiene gastos como impuestos, local-bomberos, notariado y registro, cámara de comercio, entre otros rubros. Adicionalmente a esto se encuentran los gastos de estudio de factibilidad por. Lo cual representa \$10.125.153.

Cuadro 65. Inversión diferida

Inversión diferida	Total
Publicidad de lanzamiento	\$ 6.380.000
Constitución de la empresa	\$ 510.153
Estudio de factibilidad	\$ 3.000.000
Licencia de Windows	\$ 235.000
Total inversión diferida	\$ 10.125.153

5.1.3 Inversión de capital de trabajo. Desde el punto de vista contable el capital de trabajo se define como la diferencia entre el activo circulante y el pasivo circulante, pero desde el punto de vista práctico, está representado por el capital de giro adicional distinto al activo fijo y diferido con que hay que contar para que empiece a funcionar la empresa en un periodo de tiempo dado y que debe mantenerse en bancos para las erogaciones que se tienen que hacer antes de recibir los ingresos por venta del producto.

Entre ellos hay que determinar el presupuesto de materia prima, mano de obra directa e indirecta y los gastos fijos o costos indirectos de producción que corresponden a los gastos administrativos, gastos de venta, gastos financieros.

5.1.3.1 Costos prestación del servicio. Pueden dividirse en dos grandes categorías; costos directos o variables, que son proporcionales a la producción, como materia prima y los costos indirectos, también llamados fijos que son independientes de la producción, como los impuestos.

Se contemplan dos elementos que definen el costo de prestación del servicio como son: la mano de obra indirecta y costos indirectos de fabricación.

5.1.3.1.1 Mano de obra directa. Estará compuesta básicamente por los terapeutas de cada una de las especialidades contempladas en el presente proyecto, los cuales estarán vinculados mediante un contrato de prestación de servicios profesionales independientes, asimismo deberán estar afiliados al sistema general de seguridad social en salud y de pensiones.

Cuadro 66. Costo mano de obra directa

Personal	Terapias/año	Pago/terapia	Valor/año	Valor /mes
Terapistas respiratorios	14.560	15.000	218.400.000	18.200.000
Fisioterapeutas	29.120	15.000	436.800.000	36.400.000
Terapista ocupacional	14.560	15.000	218.400.000	18.200.000
Fonoaudiólogos	14.560	15.000	218.400.000	18.200.000
Total mano de obra directa			1.092.000.000	91.000.000

5.1.3.1.2. Costos indirectos fabricación. Se determina el valor de los salarios, mano de obra indirecta, servicios públicos, materiales indirectos, costos de mantenimiento.

5.1.3.1.2.1. Materias Primas. Para la prestación del servicio se proporcionarán elementos tales como guantes de látex, tapabocas; Que corresponde al equipo de bioseguridad que utilizan los terapeutas durante el servicio.

Esto enfocado a servir como factor diferenciador entre las empresas de salud locales y SALUD HOME; Ello se traducirá en beneficio para la nueva empresa en cuanto a la preferencia de los profesionales de la salud.

Cuadro 67. Materias primas

Cantidad	Descripción	valor unitario	valor total	valor mensual
72.800	Guantes de látex	170	12.376.000	1.031.333
72.800	Tapabocas	250	18.200.000	1.516.667
Total			30.576.000	2.548.000

5.1.3.1.3 Total costos prestación del servicio. El total del costo de la prestación de los servicios de salud especializados para el primer año asciende a \$1.122.576.000, incluye, mano de obra directa y materias primas.

Cuadro 68. Total costos prestación del servicio

Ítem	Año	Mes
Materias primas del servicio	30.576.000	2.548.000
Mano de obra directa	1.092.000.000	91.000.000
Total	1.122.576.000	93.548.000

5.1.3.2 Gastos de administración y ventas. Los siguientes serán los gastos administrativos y de ventas que se manejarán en la empresa.

5.1.3.2.1. Valor de la nómina administrativa. Que relaciona el personal que realiza funciones operativas, de la misma forma el contador cuyo contrato estará estipulado como prestación de servicios, por lo cual no con lleva carga por prestaciones. (Véase cuadro 69).

Cuadro 69. Costo nomina administrativa

Ítem	%	Gerente	Secretaria	Asesor de ventas	Valor/mes	Valor /año
Básico		1.000.000	515.000	800.000	2.315.000	27.780.000
Subsidio de transporte		61.500	61.500	61.500	184.500	2.214.000
Prestaciones	0,21	210.000	108.150	168.000	486.150	5.833.800
Cesantías	0,08	80.000	41.200	64.000	185.200	2.222.400
Interés de cesantías	0,01	800	412	640	1.852	22.224
Prima de servicios	0,08	80.000	41.200	64.000	185.200	2.222.400
Vacaciones	0,04	40.000	20.600	32.000	92.600	1.111.200
Parafiscales	0,09	90.000	46.350	72.000	208.350	2.500.200
SENA	0,02	20.000	10.300	16.000	46.300	555.600
Caja de compensación	0,04	40.000	20.600	32.000	92.600	1.111.200
ICBF	0,03	30.000	15.450	24.000	69.450	833.400
Seguridad	0,21	210.000	108.150	168.000	486.150	5.833.800
Pensión	0,12	120.000	61.800	96.000	277.800	3.333.600
Salud	0,085	85.000	43.775	68.000	196.775	2.361.300
ARP	0,0052	5.200	2.678	4.160	12.038	144.456
Dotaciones	0,07	70.000	36.050	56.000	162.050	1.944.600
Totales		1.641.500	875.200	1.325.500	3.842.200	46.106.400

5.1.3.2.2. Depreciación equipos de administración y ventas. Los activos de oficinas, muebles y enseres, equipo de cómputo se deprecian en línea recta, 10 y 5 años respectivamente calculando además el valor de salvamento. (Véase cuadro 70)

Cuadro 70. Depreciación equipos de administración y ventas

Activo	V/Activo	Tiempo/Dep	Dep/Año	Dep/Mes
Muebles y enseres	5.605.997	10	560.600	46.717
Equipo de oficina	3.645.998	5	729.200	60.767
Total	9.251.995		1.289.799	107.483

5.1.3.2.3. Amortización de diferidos. Los gastos pre-operativos para poner en marcha a Salud Home se amortizan en un periodo 5 años, durante la vida de evaluación del proyecto. (Véase cuadro 71)

Cuadro 71. Amortización de diferidos

Activo	V/Activo	Año/Amor	Amor/Año	V/mes
Diferidos	10.125.153	5	2.025.031	168.753
Total	10.125.153		2.025.031	168.753

5.1.3.2.4. Gastos Generales de Administración. Los gastos generales de administración y ventas comprenden los honorarios del asesor contable, prestación de servicios, los seguros del 1% sobre los muebles y enseres, el equipo de cómputo; el mantenimiento por el 5%, los gastos de cafetería y papelería, los servicios públicos del área administrativa: energía agua y teléfono, entre otros gastos. (Véase cuadros 72, 73 y 74).

Cuadro 72. Valor del mantenimiento de activos administrativos

Activo	v/activo	%	v/año	v/mes
Oficinas y baños	14.400.000	0,05	720.000	60.000
Muebles y enseres	5.605.997	0,05	280.300	23.358
Equipo de Computo	3.645.998	0,05	182.300	15.192
Total	21.189.450		1.182.600	98.550

Cuadro 73. Valor del seguro de activos de administración y ventas

Activo	v/activo	%	v/año	v/mes
Oficinas y baños	14.400.000	0,01	144.000	12.000
Muebles y enseres	5.605.997	0,01	56.060	4.672
Equipo de Computo	3.645.998	0,01	36.460	3.038
Total	21.189.450		236.520	19.710

Cuadro 74. Total gastos generales

Concepto	Valor/mes	Valor/año
Honorarios	300.000	3.600.000
Seguros	19.710	236.520
Mantenimiento	98.550	1.182.600
Servicios Públicos	250.000	3.000.000
Papelería	73.910	886.920
Aseo y Cafetería	87.140	1.045.680
Publicidad	1.076.000	12.912.000
Total	1.805.310	22.863.720

5.1.3.2.5. Total de gastos de administración y ventas. Los gastos de administración y ventas de Salud Home tienen un valor mensual \$ 5.923.746, que representa un valor anual de \$ 72.284.950. (Véase cuadro 75)

Cuadro 75. Total gastos de administración y ventas

Concepto	Valor/mes	Valor/año
Nómina administrativa	3.842.200	46.106.400
Depreciación	107.483	1.289.799
Amortización de diferidos	168.753	2.025.031
Gastos generales	1.805.310	22.863.720
Total	5.923.746	72.284.950

5.1.3.2.6. Gastos financieros. Corresponde a los intereses del crédito de \$50.000.000 que se requieren para financiar la apertura de la empresa. El monto a cancelar el primer mes es de \$800.000. (Véase cuadro 76)

Cuadro 76. Gastos financieros

Concepto	Intr./mes	Intr./Año 1
Intereses	800.000	8.720.000
Total	480.000	8.720.000

5.1.3.3 Total Capital de Trabajo. La inversión en capital de trabajo corresponde a aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar; los gastos de administración y los gastos financieros para un mes de funcionamiento mientras la empresa inicia su empresa.

El capital de trabajo que Salud home, requiere para el primer mes de funcionamiento un valor de \$ 99.189.360, para iniciar actividades. (Véase cuadro 77)

Cuadro 77. Total inversión de capital de trabajo

Ítems	v/mes
Costos del servicio	93.548.000
Gastos de administración y ventas	5.161.360
Gastos financieros	480.000
Total capital de trabajo	99.189.360

5.1.4. Inversión total. La inversión total comprende la inversión fija más la inversión diferida más la inversión en capital de trabajo.

La inversión total para la puesta en marcha de la empresa Salud Home es de \$118.566.508, la cual está distribuida en inversión fija, diferida y capital de trabajo o dinero circulante.(Véase cuadro 78)

Cuadro 78. Inversión total

Ítems	Valor
Inversión Fija	9.251.995
Inversión diferida	10.125.153
Capital de trabajo	99.189.360
Total inversión	118.566.508

5.1.5 Fuentes de financiación. Para el montaje y puesta en marcha del proyecto se requiere de una inversión inicial de \$118.566.508, de los cuales los socios inversionistas interesados en su realización, aportaran en partes iguales un total de \$68.566.508, de acuerdo con lo anterior se ve la necesidad de tramitar un crédito bancario por la suma de \$50.000.000 equivalente al 42% del total de la

inversión, los cuales serán cancelados a la entidad bancaria en un término de cinco años.

Cuadro 79. Financiación

Recursos	Valor	%
Recursos crédito	50.000.000	42
Recursos propios	68.566.508	58
Total	118.566.508	100

Para la consecución del crédito de \$50.000.000, se acudirá al Banco Caja social entidad que brinda facilidades para adquirir créditos de libre inversión, además contribuye a satisfacer las necesidades productivas de empresas o negocios otorgando créditos para capital de trabajo.

Este crédito se destinará para financiar capital de trabajo e inversión fija el cual tendrá un plazo de 5 años pagaderos en cuotas mensuales.

5.1.5.1. Amortización del Crédito Bancario. Se tomará con la entidad Financiera un crédito por valor total de capital de \$50.000.000, con una tasa efectiva anual del 19.2%, distribuido el 13.2% de tasa de interés nominal, un 5% de intermediación y un 1% de gastos administrativos y pagadero en 60 meses, mediante cuotas mensuales.

Estudiadas las diferentes fuentes de financiación se optó por tramitar un crédito ante el Banco Caja social, que se asumirá al momento de iniciar las actividades, el cual tiene las siguientes características: (Véase cuadro 80)

- Capital solicitado \$50.000.000
- Tasa Nominal: 19.2 %

- Tasa de interés mensual 1.6%
- Plazo: 60 meses
- Cuotas mensuales

Cuadro 80. Amortización del crédito

Periodo	Inversión	Intereses	Amortización	Cuota	Saldo
0	50.000.000				50.000.000
1		800.000	833.333	1.633.333	49.166.667
2		786.667	833.333	1.620.000	48.333.333
3		773.333	833.333	1.606.667	47.500.000
4		760.000	833.333	1.593.333	46.666.667
5		746.667	833.333	1.580.000	45.833.333
6		733.333	833.333	1.566.667	45.000.000
7		720.000	833.333	1.553.333	44.166.667
8		706.667	833.333	1.540.000	43.333.333
9		693.333	833.333	1.526.667	42.500.000
10		680.000	833.333	1.513.333	41.666.667
11		666.667	833.333	1.500.000	40.833.333
12		653.333	833.333	1.486.667	40.000.000
Subtotal.		8.720.000	10.000.000	18.720.000	
13		640.000	833.333	1.473.333	39.166.667
14		626.667	833.333	1.460.000	38.333.333
15		613.333	833.333	1.446.667	37.500.000
16		600.000	833.333	1.433.333	36.666.667
17		586.667	833.333	1.420.000	35.833.333
18		573.333	833.333	1.406.667	35.000.000

19		560.000	833.333	1.393.333	34.166.667
20		546.667	833.333	1.380.000	33.333.333
21		533.333	833.333	1.366.667	32.500.000
22		520.000	833.333	1.353.333	31.666.667
23		506.667	833.333	1.340.000	30.833.333
24		493.333	833.333	1.326.667	30.000.000
Subtotal.		6.800.000	10.000.000	16.800.000	
25		480.000	833.333	1.313.333	29.166.667
26		466.667	833.333	1.300.000	28.333.333
27		453.333	833.333	1.286.667	27.500.000
28		440.000	833.333	1.273.333	26.666.667
29		426.667	833.333	1.260.000	25.833.333
30		413.333	833.333	1.246.667	25.000.000
31		400.000	833.333	1.233.333	24.166.667
32		386.667	833.333	1.220.000	23.333.333
33		373.333	833.333	1.206.667	22.500.000
34		360.000	833.333	1.193.333	21.666.667
35		346.667	833.333	1.180.000	20.833.333
36		333.333	833.333	1.166.667	20.000.000
Subtotal		4.880.000	10.000.000	14.880.000	
37		320.000	833.333	1.153.333	19.166.667
38		306.667	833.333	1.140.000	18.333.333
39		293.333	833.333	1.126.667	17.500.000
40		280.000	833.333	1.113.333	16.666.667
41		266.667	833.333	1.100.000	15.833.333
42					

		253.333	833.333	1.086.667	15.000.000
43		240.000	833.333	1.073.333	14.166.667
44		226.667	833.333	1.060.000	13.333.333
45		213.333	833.333	1.046.667	12.500.000
46		200.000	833.333	1.033.333	11.666.667
47		186.667	833.333	1.020.000	10.833.333
48		173.333	833.333	1.006.667	10.000.000
Subtotal.		2.960.000	10.000.000	12.960.000	
49		160.000	833.333	993.333	9.166.667
50		146.667	833.333	980.000	8.333.333
51		133.333	833.333	966.667	7.500.000
52		120.000	833.333	953.333	6.666.667
53		106.667	833.333	940.000	5.833.333
54		93.333	833.333	926.667	5.000.000
55		80.000	833.333	913.333	4.166.667
56		66.667	833.333	900.000	3.333.333
57		53.333	833.333	886.667	2.500.000
58		40.000	833.333	873.333	1.666.667
59		26.667	833.333	860.000	833.333
60		13.333	833.333	846.667	
Subtotal.		1.040.000	10.000.000	11.040.000	
Total.		24.400.000	50.000.000	74.400.000	

5.2 COSTOS

Son aquellos en los que incurre la empresa para el desarrollo de sus actividades, los cuales se clasifican en costos fijos, costos variables y costos totales.

La medición, en términos monetarios, de la cantidad de recursos usados en la producción de los servicios de salud tiene como finalidad determinar el precio para del servicio en el mercado, determinar los datos o cifras para la preparación de los estados financieros y presupuestos y estimar costos futuros que ayudaría a la toma de decisiones. Por ello se clasificarán en costos fijos y costos variables.

5.2.1 Costos fijos. Son costos que permanecen estables o no varían con el volumen de prestación del servicio o no tienen incidencia directa con el mismo y están compuestos por los de administración y financieros.

Cuadro 81. Costos fijos

Costo fijo	T.	T. Física	T. Ocupacional	T.Fonoaudiología	Total
	Respiratoria				
Nomina administrativa	5.532.768	26.741.712	6.454.896	7.377.024	46.106.400
Depreciación administrativa	154.776	748.084	180.572	206.368	1.289.799
Amortización de diferidos	243.004	1.174.518	283.504	324.005	2.025.031
Mantenimiento	141.912	685.908	165.564	189.216	1.182.600
Seguros	28.382	137.182	33.113	37.843	236.520
Honorarios	432.000	2.088.000	504.000	576.000	3.600.000
Servicios públicos	360.000	1.740.000	420.000	480.000	3.000.000
Papelería	106.430	514.414	124.169	141.907	886.920
Aseo y Cafetería	125.482	606.494	146.395	167.309	1.045.680
Publicidad	1.549.440	7.488.960	1.807.680	2.065.920	12.912.000
Gastos financieros	1.046.400	5.057.600	1.220.800	1.395.200	8.720.000
Total costo fijo	9.720.594	46.982.871	11.340.693	12.960.792	81.004.950

5.2.2. Costos variables. Estos costos aumentan en proporción al volumen en la prestación del servicio, por lo general incluyen, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación (CIF), incurridos en la prestación del servicio.

Cuadro 82. Costos variables

Costo variable	T. Respiratoria	T. Física	T. Ocupacional	T.Fonoaudiología	Total
Materias primas	6.115.200	12.230.400	6.115.200	6.115.200	30.576.000
Mano de obra directa	218.400.000	436.800.000	218.400.000	218.400.000	1.092.000.000
Total costo variable	224.515.200	449.030.400	224.515.200	224.515.200	1.122.576.000

5.2.3 Costos totales. La sumatoria de los costos variables y costos fijos, dan el costo total del producto que sirve de base para el cálculo del precio.

Cuadro 83. Costo total

Costo	T. Respiratoria	T. Física	T. Ocupacional	T.Fonoaudiología	Total
Costos fijos	9.720.594	46.982.871	11.340.693	12.960.792	81.004.950
Costos variables	224.515.200	449.030.400	224.515.200	224.515.200	1.122.576.000
Costo total	234.235.794	496.013.271	235.855.893	237.475.992	1.203.580.950
Terapias	14.560	29.120	14.560	14.560	
Costo unitario	16.087,62	17.033,42	16.198,89	16.310,16	

5.2.4 Precio de venta. El precio de cada uno de los servicios se determinó con la siguiente fórmula costo total unitario dividido en uno menos la utilidad esperada para el primer año que es del 0,92%. También se tuvo en cuenta el precio que están dispuestos a pagar los establecimientos de comercio, teniendo en cuenta que el producto no se conoce en el mercado del área Metropolitana de Bucaramanga. (Véase cuadro 84)

Cuadro 84. Precio de venta

Costo	T. Respiratoria	T. Física	T. Ocupacional	T.Fonoaudiología
Costo total	234.235.794	496.013.271	235.855.893	237.475.992
Terapias	14.560	29.120	14.560	14.560
Costo unitario	16.087,62	17.033,42	16.198,89	16.310,16
precio de ventas	17.486,55	18.514,59	17.607,49	17.728,44

5.3 PRESUPUESTO DE EGRESOS E INGRESOS

Para el desarrollo del objeto social de Salud Home es necesario obtener ingresos por la venta de los servicios donde simultáneamente hay que hacer erogaciones para cubrir los costos y gastos que se dan en el giro ordinario de la actividad de la empresa.

Es importante recordar que se trabajará con pesos constantes, es decir, que se mantienen fijos los precios, costos y gastos tendrán un incremento dado el aumento de la capacidad de producción que anualmente se da.

Egresos. Los costos de prestación del servicio, gastos de administración, de ventas y financieros, para los próximos 5 años se proyectarán según el crecimiento gradual que se da en la capacidad de producción.

Cuadro 85. Costos de prestación del servicio proyectados a cinco años

Ítem	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Materias primas del servicio	30.576.000	35.468.160	40.360.320	45.252.480	46.663.501
Mano de obra directa	1.092.000.000	1.266.720.000	1.441.440.000	1.616.160.000	1.666.553.616
Total	1.122.576.000	1.302.188.160	1.481.800.320	1.661.412.480	1.713.217.117

Cuadro 86. Gastos de administración y ventas proyectados a cinco años

Concepto	Valor/año 1	Valor/año 2	Valor/año 3	Valor/año 4	Valor/año 5
Nómina administrativa	46.106.400	46.106.400	46.106.400	46.106.400	46.106.400
Depreciación	1.289.799	1.289.799	1.289.799	1.289.799	1.289.799
Amortización de diferidos	2.025.031	2.025.031	2.025.031	2.025.031	2.025.031
Gastos generales	22.863.720	22.863.720	22.863.720	22.863.720	22.863.720
Total	72.284.950	72.284.950	72.284.950	72.284.950	72.284.950

Cuadro 87. Proyección de los gastos financieros

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Intereses	8.720.000	6.800.000	4.880.000	2.960.000	1.040.000
Total	8.720.000	6.800.000	4.880.000	2.960.000	1.040.000

5.3.2 Ingresos. Para la proyección de los ingresos se tiene en cuenta la demanda insatisfecha y la capacidad de terapias que pretende ofrecer Salud Home Ltda en el primer año las cuales son 14.560 terapias respiratorias, 29.120 físicas, 14.560 en ocupacional y 14.560 en fonoaudiología, generando un ingreso anual de \$ 3.689.657.856.(Véase cuadro 88)

Cuadro 88. Proyección de ventas

Servicios	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Terapia respiratoria					
Unidades	14.560	17.472	20.384	23.296	26.208
Precio	17.487	17.487	17.487	17.487	17.487
Valor en pesos	254.604.124	305.524.949	356.445.773	407.366.598	458.287.423
Terapia física					
Unidades	29.120	32.032	34.944	37.856	38.057

Precio	18.515	18.515	18.515	18.515	18.515
Valor en pesos	539.144.860	593.059.346	646.973.832	700.888.318	704.603.026
Terapia ocupacional					
Unidades	14.560	17.472	20.384	23.296	23.419
Precio	17.607	15.064	15.064	15.064	15.064
Valor en pesos	256.365.101	263.198.208	307.064.576	350.930.944	352.790.878
Terapia fonoaudiología					
Unidades	14.560	17.472	20.384	23.296	23.419
Precio	17.728	17.728	17.728	17.728	17.728
Valor en pesos	258.126.078	309.751.294	361.376.510	413.001.725	415.190.634
Total ingresos	1.308.240.163	1.471.533.796	1.671.860.691	1.872.187.585	1.930.871.961

5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Es una herramienta básica que examina la relación de los costos y las utilidades con el volumen producto, en la cual se puede determinar el número de unidades mínimo a vender que es de 31.763 terapias que generan unas ventas de \$444.708.994, para que la empresa cubra sus costos y gastos.

Cuadro 89. Distribución del servicio

Servicios	Terapias	% T.Vendidas
Respiratoria	14.560	20,00
Física	29.120	40,00
Ocupacional	14.560	20,00
Fonoaudiología	14.560	20,00
Total	72.800	100,00

Cuadro 90. Margen de contribución

Concepto	T. Respiratoria	T. Física	T. Ocupacional	T.Fonoaudiología
Precio de venta	17.487	18.515	17.607	17.728
Costo variable unitario	15.420	15.420	15.420	15.420
Margen de Contribución	2.066,55	3.094,59	2.187,49	2.308,44

Cuadro 91. Margen de contribución ponderado

Servicios	Mar/contr	% T.Vendidas	MC. Ponderado
Respiratoria	7.119	40,34	2.872
Física	4.044	22,91	927
Ocupacional	4.282	24,26	1.039
Fonoaudiología	2.203	12,48	275
Total	17.648	100,00	5.112

Cuadro 92. Unidades en el punto de equilibrio

Concepto	Punto de equilibrio
Costos fijos	81.004.950
Margen de contribución ponderada	2.550,33
Punto de equilibrio en terapias	31.763

Cuadro 93. Distribución de unidades en el punto de equilibrio

Servicios	Punto de equilibrio	% T.Vendidas	T. P.E
Respiratoria	31.763	20,00	6.353
Física	31.763	40,00	12.705
Ocupacional	31.763	20,00	6.353
Fonoaudiología	31.763	20,00	6.353
Total		100,00	31.763

Cuadro 94. Comprobación del punto de equilibrio

Concepto	T. Respiratoria	T. Física	T. Ocupacional	T.Fonoaudiología	Totales
Ventas	111.083.334	235.227.960	111.851.646	112.619.957	570.782.897
Costos variables	97.955.589	195.911.179	97.955.589	97.955.589	489.777.947
Margen de Contribución	13.127.745	39.316.781	13.896.056	14.664.367	81.004.950
Costos fijos					81.004.950
Utilidad					-

5.5 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Los estados financieros hacen parte de la planificación financiera que no es otra cosa que la proyección sistemática de los acontecimientos según las expectativas del mercado, las tendencias históricas de venta, los costos y los gastos que se esperan de la administración del proyecto donde es necesario evaluar el futuro para examinar con anticipación los efectos financieros que este puede tener para los inversionistas.

5.5.1 Estado de ganancias y pérdidas. Es el estado dinámico que refleja la actividad que puede tener Salud Home Ltda, donde se resumen las operaciones

en un periodo determinado. Refleja los ingresos, los costos y la utilidad esperada del proyecto.

Cuadro 95. Estado de ganancias y perdidas

Concepto	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5
Ingresos					
Ingresos por ventas	1.308.240.163	1.471.533.796	1.671.860.691	1.872.187.585	1.930.871.961
Tota Ingresos	1.308.240.163	1.471.533.796	1.671.860.691	1.872.187.585	1.930.871.961
Costos de producción	1.122.576.000	1.302.188.160	1.481.800.320	1.661.412.480	1.713.217.117
Utilidad Marginal	185.664.163	169.345.636	190.060.371	210.775.105	217.654.844
Gastos de administración y ventas	72.284.950	72.284.950	72.284.950	72.284.950	72.284.950
Gastos Financieros	8.720.000	6.800.000	4.880.000	2.960.000	1.040.000
Utilidad antes de Imp.	104.659.213	90.260.686	112.895.421	135.530.155	144.329.894
Impuestos 33%	34.537.540	29.786.027	37.255.489	44.724.951	47.628.865
Utilidad Neta	70.121.673	60.474.660	75.639.932	90.805.204	96.701.029
Reserva legal 10%	7.012.167	6.047.466	7.563.993	9.080.520	9.670.103
Utilidad por distribuir	63.109.505	54.427.194	68.075.939	81.724.684	87.030.926

5.5.2 Flujo de caja o efectivo. Constituye una herramienta valiosa en el análisis financiero donde se establece en una forma organizada la fuente de los fondos o recursos y su aplicación para determinar cuáles son los saldos de efectivo que se pueden tener al final del periodo. (Véase cuadro 96)

Cuadro 96. Flujo de Caja

Concepto	Año 0	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5
Entradas						
Efectivo						
Ingresos por ventas		1.308.240.163	1.471.533.796	1.671.860.691	1.872.187.585	1.930.871.961
Aporte de socios	68.566.508					
Crédito	50.000.000					
Total de Entradas	118.566.508	1.308.240.163	1.471.533.796	1.671.860.691	1.872.187.585	1.930.871.961
Salidas						
Muebles y enseres	5.605.997					
Equipo de Computo	3.645.998					
Total activos fijos	9.251.995					
Diferidos	10.125.153					
Costos de prestación servicio		1.122.576.000	1.302.188.160	1.481.800.320	1.661.412.480	1.713.217.117
Gastos de administración		72.284.950	72.284.950	72.284.950	72.284.950	72.284.950
Gastos Financieros		8.720.000	6.800.000	4.880.000	2.960.000	1.040.000
Impuesto renta		34.537.540	29.786.027	37.255.489	44.724.951	47.628.865
Reserva legal		7.012.167	6.047.466	7.563.993	9.080.520	9.670.103
Total salidas	19.377.148	1.245.130.657	1.417.106.602	1.603.784.752	1.790.462.902	1.843.841.035
Saldo (Entradas - salidas)	99.189.360	63.109.505	54.427.194	68.075.939	81.724.684	87.030.926
Más depreciación		1.289.799	1.289.799	1.289.799	1.289.799	1.289.799
Más Amortización diferidos		2.025.031	2.025.031	2.025.031	2.025.031	2.025.031
Más Reserva legal		7.012.167	6.047.466	7.563.993	9.080.520	9.670.103
Menos pago a Principal		10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000
Total saldo neto	99.189.360	63.436.503	53.789.490	68.954.762	84.120.034	90.015.859
Recuperación de inversión						68.566.508
Inversión residual de activos						2.802.999
Total flujo neto	99.189.360	63.436.503	53.789.490	68.954.762	84.120.034	161.385.366
Saldo Inicial		99.189.360	162.625.863	216.415.353	285.370.115	369.490.149
Saldo Final	99.189.360	162.625.863	216.415.353	285.370.115	369.490.149	530.875.515

5.5.3 Balance general. El balance proyectado muestra la posición financiera de la empresa en lo que respecta a sus activos, pasivos y patrimonio. (Véase cuadro 97).

Cuadro 97. Balance General

Concepto	Año 0	Periodo 1
ACTIVOS		
Activo corriente		
Caja y Bancos	99.189.360	162.625.863
Total activo corriente	99.189.360	162.625.863
ACTIVO FIJO		
Muebles y enseres	5.605.997	5.605.997
Equipo de Computo	3.645.998	3.645.998
Total inversión fija	9.251.995	9.251.995
Menos depreciación acumulada		1.289.799
Total activo fijo	9.251.995	7.962.196
Diferidos	10.125.153	10.125.153
Menos Amortización diferida acumulada		2.025.031
Total Activos diferidos	10.125.153	8.100.122
TOTAL ACTIVOS	118.566.508	178.688.181
PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		
Obligaciones a corto plazo	10.000.000	10.000.000
Total pasivo corriente	10.000.000	10.000.000
Pasivo no corriente		
Obligaciones a largo plazo	40.000.000	30.000.000
Total pasivo no corriente	40.000.000	30.000.000
Total Pasivos	50.000.000	40.000.000
Patrimonio		
Aporte de socios	68.566.508	68.566.508
Reserva legal		7.012.167
Utilidades del ejercicio		63.109.505
Utilidades del ejercicio anteriores		
PATRIMONIO	68.566.508	138.688.181
Total (Pasivo+Patrimonio)	118.566.508	178.688.181

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

6.1 IMPACTO SOCIAL

Para el proyecto sea viable no solo se deben mirar los aportes que este ofrece a los socios de empresa sino también es muy importante plantear las alternativas que permitan mejorar en todos los niveles, incluyendo tanto a los integrantes de la compañía como a nivel general a toda la comunidad, para ello se analizará el desarrollo regional que esta pueda tener en todos sus aspectos.

Determinar la factibilidad del proyecto implica hacer una evaluación económica y social en lo que respecta a la incidencia que este tiene en beneficio de la comunidad.

La creación y puesta en marcha de SALUD HOME empresa de servicios de salud, trae al mercado del Área Metropolitana de Bucaramanga asistencia domiciliaria en las áreas de Fisioterapia, Fonoaudiología, Terapia respiratoria, Terapia ocupacional, beneficiando así a personas que por la dificultad de desplazamiento pueden interrumpir tratamientos indispensables que mejoran su estado de salud.

Esta es una alternativa que beneficia a dos actores sociales, el primero de ellos la población vulnerable que solicita el servicio, siendo los pacientes y/o familiares quienes se beneficiaran al recibir asistencia de calidad y humanizada.

El segundo grupo de personas que se beneficiarán serán las personas que serán contratadas por la entidad, las cuales ingresaran bajo dos tipos de vinculación, la primera de ellas que involucra al personal administrativo integrado por tres personas con una contratación de tiempo completo con la empresa y el segundo los profesionales de la salud contratados bajo la modalidad de contrato de

prestación de servicios, siendo ellos los que brindaran los servicios domiciliarios. Teniendo en cuenta lo anterior podemos concluir que a través de la puesta en marcha de SALUD HOME, se beneficiaran 45 personas, las cuales representan 45 familias que tendrán mayor bienestar económico.

En conclusión, dentro de la evaluación económica y social se tendrán en cuenta variables muy importantes como el aporte al desarrollo regional, la contribución que la empresa de servicios domiciliarios va a hacer mediante la generación de empleo y la infraestructura que va a aplicar para la realización del mismo.

6.1.1 Desarrollo Regional. La empresa a crear estará orientada no solo a satisfacer las necesidades generales del negocio sino también a contribuir con la sociedad mediante un compromiso que le permita ser percibida como una empresa de proyección, que no solo se preocupa por los intereses particulares de los integrantes de la misma sino que a su vez contribuye en la formación de valores y principios éticos que aplicaran todas las personas.

FRENTE AL ESTADO Respetar y apoyar a las instituciones y autoridades legítimamente constituidas forma parte de las prioridades de la empresa.

Otros aspectos fundamentales que SALUD HOME atenderá será colaborar con las autoridades en la recta aplicación de las normas, pagar los impuestos y demás gravámenes económicos establecidos por la ley al igual que abstenerse de realizar actos comerciales con personas que se encuentren al margen de la ley.

FRENTE A LA COMUNIDAD SALUD HOME Participará activamente en los asuntos gremiales, sectoriales y regionales, interviniendo activamente en obras de beneficio común y en la toma de decisiones que mejoren la calidad de vida. De igual manera utilizará dentro de las posibilidades de la empresa, la tecnología que represente un menor riesgo para el ambiente.

FRENTE A LOS CONSUMIDORES SALUD HOME trabajara uniendo los esfuerzos y recursos de la organización para suministrar información veraz de los servicios mientras trabaja activa y diligentemente porque los mismos sean de la mejor calidad.

FRENTE A LOS EMPLEADOS Una de las mayores prioridades de SALUD HOME es cuidar su cliente interno, situación que se da en la medida que respete en todo momento la dignidad de las personas al no vulnerar sus derechos, en los que se incluye el reconocer una remuneración justa y adecuada de acuerdo a las funciones asignadas.

Dentro de las otras obligaciones que como empleador tendrá en cuenta la empresa objeto de estudio, será velar por la seguridad física y social de los empleados, aspectos en los que una capacitación adecuada y la promoción del desarrollo integral juegan un papel fundamental.

FRENTE A LA COMPETENCIA Establecer relaciones comerciales dentro del marco de la honestidad, el respeto y la transparencia en las relaciones comerciales es de suma importancia para SALUD HOME, razón por la cual buscara velar por el mantenimiento de un sistema de libre competencia.

FRENTE A LOS PROVEEDORES Y ACREEDORES Proporcionar información veraz, transparente y completa sobre la situación económica de la empresa al igual que cumplir con las obligaciones de acuerdo con lo establecido por la ley, son parte de las obligaciones prioritarias de SALUD HOME. Con respecto a otras posiciones éticas que asumirá la entidad se menciona el no realizar actos fraudulentos que menoscaben el patrimonio de la empresa en detrimento de los terceros.

FRENTE A LOS SOCIOS Proponer la distribución de los beneficios de acuerdo con las condiciones reales de la empresa, otorgando un trato equitativo en el que se respeten los derechos legítimos de cada uno de los socios.

FRENTE A LA PROPIA EMPRESA SALUD HOME velará por el crecimiento, desarrollo y competitividad de la empresa mediante el uso debido de la información y los recursos, a fin de que se lleven a cabo actividades que fomenten investigaciones que contribuyan al mejoramiento y al desarrollo empresarial. Es importante resaltar que el tener en cuenta lo mencionado anteriormente impide o mitiga los actos que generan conflictos de interés.

6.1.2 Generación de empleo. La empresa a crear tendrá un gran impacto en la generación de empleo en El Área Metropolitana de Bucaramanga, ya que generara cuarenta y cinco empleos, en la modalidad de prestación de servicios y tres de tiempo completo. Lo anterior se sustenta en que las oportunidades laborales que este proyecto ofrece son altas ya que para cubrir la demanda del servicio en el mercado, se requerirá del montaje de una oficina que será un centro de información y en la cual se llevaran a cabo funciones administrativas entre las que se menciona la coordinación del trabajo de campo por parte del personal asistencial que son los profesionales de la salud.

Cabe resaltar que el empleo que se va a generar con la puesta en marcha del proyecto no solo beneficiara a las personas que de una u otra forma van a tener relación laboral con la empresa, sino a su vez a la empresa misma porque en la actualidad el gobierno está ofreciendo incentivos tributarios a las empresas comprometidas con el desarrollo y generación de empleo en la región.

6.2 IMPACTO AMBIENTAL

El proyecto de empresa SALUD HOME no genera un impacto ambiental tan negativo en comparación con otras empresas del sector, ya que los materiales empleados para la prestación del servicio tales como cremas y aceites se fabrican en forma técnica por parte de las empresas del país quienes protegen el medio ambiente con empaques que no contaminantes y si reutilizables. Sin embargo, hay otros elementos que se utilizan los cuales son contaminantes tales como guantes y tapabocas.

Otras actividades empresariales que impactan el medio ambiente son el desplazamiento del profesional al domicilio, situación en la que tiene que recurrir a un medio de transporte que en la mayoría de los casos son productores de dióxido de carbono, alto contaminante.

Un aspecto fundamental a tener en cuenta es que para la ejecución de las funciones administrativas y las asistenciales siendo estas últimas las que lleva a cabo el profesional en el domicilio del paciente, se requerirá emplear recursos naturales tales como agua, luz y aire, lo cual confirma que de una u otra manera el proyecto de empresa objeto de estudio impacta el medio ambiente.

No obstante, SALUD HOME procurara siempre por prestar servicios bajo normas de higiene establecidas por la Secretaria de Salud, en razón a que la actividad está relacionada con el proceso de prestación de un servicio médico.

De igual manera la empresa se organizara para tener la cultura del reciclaje aplicada tanto en la parte de la prestación del servicio domiciliario como en el área administrativa en donde se establecería la política de mantener recipientes para recoger el material reciclable clasificado.

Por tal razón, a fin de ampliar el tema del impacto ambiental, a continuación se cita información relevante y detallada que permite entender que la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA), es un proceso formal empleado para predecir las consecuencias ambientales de una propuesta o decisión legislativa, la implantación de políticas y programas o la puesta en marcha de proyectos de desarrollo.

El Impacto ambiental, es un término que define el efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente, los cuales pueden ser positivos o negativos y se pueden clasificar en: efectos sociales, efectos económicos, efectos tecnológico-culturales y efectos ecológicos.

Dentro de los impactos sociales se suele poner como ejemplo el efecto del ruido generado por el tráfico en una autovía. El ruido causa un impacto negativo sobre la calidad de vida o sobre el confort de las personas que habitan junto a la infraestructura en cuestión. Por el contrario, el recrecimiento de una presa existente puede tener un efecto positivo, asegurando el abastecimiento de agua durante las épocas de sequía prolongada.

Las líneas de alta velocidad suelen tener un efecto positivo en el desarrollo económico de las comarcas por las que discurren. Los efectos culturales suelen caracterizarse por su impacto negativo ya que, en ocasiones, las actividades humanas pueden llegar a alterar o destruir yacimientos u otros bienes culturales. Por el contrario, un efecto positivo sería el hallazgo de restos arqueológicos o paleontológicos durante las excavaciones y los movimientos de tierra que se realizan en determinadas obras.

El impacto ecológico generalmente es de carácter negativo, ya que puede suponer el desplazamiento de poblaciones o la destrucción de hábitat o de especies. En algunas ocasiones, sin embargo, se generan efectos positivos; por ejemplo en las

explotaciones de áridos en graveras se pueden crear nuevos hábitat cuando, al abandonarse o agotarse la explotación, la cubeta queda inundada convirtiéndose en una zona húmeda.

El término impacto ambiental se utiliza en dos campos diferenciados, aunque relacionados entre sí: el ámbito científico-técnico y el jurídico-administrativo. El primero ha dado lugar al desarrollo de metodologías para la identificación y la valoración de los impactos ambientales, incluidas en el proceso que se conoce como Evaluación de Impacto Ambiental (EIA); el segundo ha producido toda una serie de normas y leyes que garantizan que un determinado proyecto pueda ser modificado o rechazado debido a sus consecuencias ambientales (véase Proyecto técnico).

Este rechazo o modificación se produce a lo largo del procedimiento administrativo de la evaluación de impacto. Gracias a las evaluaciones de impacto, se pueden estudiar y predecir dichas consecuencias ambientales, esto es, los impactos que ocasiona una determinada acción.

6.2.1 Análisis de riesgos. En economía, estimación de los riesgos implícitos en una actividad, son todas las decisiones que se toman implicando cierto grado de incertidumbre o de riesgo.

Por lo tanto, es importante evaluar los inherentes, por ejemplo, a la inversión requerida para ampliar un negocio antes de efectuar dicha operación. Los dos elementos esenciales son la identificación de los posibles riesgos (lo que implica también su cuantificación) y la evaluación de éstos.

La identificación depende, en gran medida, de la información disponible; la evaluación, de una combinación de las matemáticas con la valoración subjetiva del analista, pues éste debe ponderar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos. El

cálculo de los riesgos máximo y mínimo es una tarea sencilla hasta cierto punto; lo que importa es valorar con precisión el riesgo real: la posibilidad de que se produzca el resultado previsto.

A la hora de medir los riesgos es importante determinar el grado de control (si se verifica) que se ejerce sobre dichos riesgos. La calidad de la información que posee una empresa puede aumentar si se dedican fondos a la investigación; por ejemplo, realizando una investigación para determinar la cuota de mercado que se puede obtener para la inclusión de un nuevo servicio o de la expansión del área de cobertura, en este caso, de la empresa de servicios domiciliarios.

El dinero invertido en mejorar la información aumenta los costes de la actividad que se quiere emprender. Por lo tanto, también habrá que valorar hasta qué punto merece la pena invertir cantidades adicionales para mejorar la información disponible.

El análisis de riesgos no es un proceso estático. Las conclusiones deben revisarse cuando se obtiene información adicional o cuando las circunstancias varían. Es normal comparar entre diferentes opciones posibles, contratando los riesgos y las rentabilidades potenciales; la hipótesis de contraste que se emplea siempre es la llamada “hipótesis cero”, esto es, la opción de no hacer nada.

El análisis de riesgos consiste sobre todo en un cálculo de probabilidades de ocurrencia de sucesos de valoración diversa. Las opciones más rentables son siempre las más arriesgadas, por ello la decisión final dependerá de la aversión al riesgo del directivo o agente decisivo. Si es alta, elegirá la opción que implique las menores pérdidas posibles. (Véase cuadro 98)

Cuadro 98. Análisis de riesgos

Actividades	Factores ambientales	Impactos ambientales
Adecuación de infraestructura	Paisaje Suelos	paisajismo instalaciones
Gestión administrativa	Social Cultural Económico	Administración Talento humano
Limpieza y desinfección	Salud	Bacterias Microorganismos Residuos sólidos
Desplazamiento del profesional para la prestación del servicio	transporte	Utilización de carreteras, vías
Prestación del servicio de salud	Paisaje Suelos Social	Paisajismo Instalaciones Interacción con paciente y su familia

6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA

Una vez establecidos los presupuestos de ingresos y egresos para la puesta en marcha del presente proyecto se procederá a realizar una evaluación financiera que determine si el estudio es viable, lo cual se confirma si arrojara resultados positivos. Para tal efecto se calculará el valor presente neto y la tasa interna de retorno.

6.3.1 Valor Presente Neto. El Valor presente neto permite determinar si la inversión se maximiza o por el contrario reduce su valor. Ese cambio en el valor estimado puede ser positivo, negativo o igual.

Si es positivo significará que el valor del proyecto tendrá un incremento equivalente al monto del Valor presente neto.

Si es negativo quiere decir que el proyecto reducirá su riqueza en el valor que arroje el VPN.

Si el resultado del VPN es cero, la empresa no modificará el monto de su valor en otras palabras los ingresos y egresos futuros se transforman a pesos de hoy y así puede verse, fácilmente, si los ingresos son mayores que los egresos.

Cuando el VPN es menor que cero implica que hay una pérdida a una cierta tasa de interés o por el contrario si el VPN es mayor que cero se presenta una ganancia. Cuando el VPN es igual a cero se dice que el proyecto es indiferente.

Para su cálculo es recomendable determinar el costo de capital o tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR).

Para el cálculo de la TMAR, se tiene la siguiente fórmula:

$$TMAR = ((1 + FI) \times (1 + TR)) - 1 \times 100$$

Donde: FI: Inflación del 2009 cerró en 2%

TR: Es de 10%, Se tiene $TMAR = ((1,02) \times (1,10)) - 1 = 0,122 \times 100 = 12,2\%$

$$TMAR = (12,2 \times 0,58) + (0,42) \times (19,2) \times (1 - 0,33)$$

$$TMAR = 12,4788\%$$

TMAR deflactada:

$$TMAR = \frac{(1 + TMAR)}{(1 + TI)} - 1 \times 100 = \frac{1,124788}{1,02} - 1 \times 100 = 10,27\%$$

El 10,27% significa que es el rendimiento mínimo que deberá ganar los futuros inversionistas de Salud Home.

Teniendo en cuenta los siguientes flujos netos y aplicando la siguiente formula se determinó que el valor presente neto para invertir en Salud Home es \$190.503.088 un valor mayor a 0. (Ver cuadro 99).

Cuadro 99. Valor presente neto (VPN)

Periodo	Inversión	Flujos Netos	Factor de	Flujos Netos	VPN
		Sin Actualizar	Actualización	Actualizados	Actualizados
			(1+i)		
0	118.566.508		(1+0,1027)		-
1		63.436.503	0,9069	57.530.564	57.530.564
2		53.789.490	0,8224	44.236.477	44.236.477
3		68.954.762	0,7458	51.426.462	51.426.462
4		84.120.034	0,6763	56.890.379	56.890.379
5		161.385.366	0,6134	98.985.714	98.985.714
Total		431.686.155		309.069.596	190.503.088

Para el cálculo del valor presente neto una vez son organizados los datos se trabaja con la siguiente ecuación.

$$VPN = 0 = \left(\frac{FE_1}{(1+K)^1} \right) + \left(\frac{FE_2}{(1+K)^2} \right) \dots + \left(\frac{FE_N}{(1+K)^N} \right) - Inversion$$

Donde

I = Inversión inicial \$118.566.508

FE = Flujos netos del cada periodo

K = Valores porcentuales

I = 10,27%

n = 5 años

$$\text{VAN} = 309.069.596 - 118.566.508 = 190.503.088$$

6.3.2 Tasa Interna de Retorno (TIR). Iguala el valor presente neto a cero. La tasa interna de retorno también es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión que en otros términos iguala la suma de los flujos netos descontada la inversión inicial.

Con la siguiente formula se logró determinar la tasa interna de retorno, teniendo en cuenta los anteriores flujos de efectivo (Ver cuadro 99)

$$\text{T.I.R.} = \sum(\text{FNE}) (1+r)^{-t} - k (1+r)^{-t}$$

r = Tasa Interna de Retorno

F.N.E.= Flujos netos de efectivo

K = Inversión

t = Período de años 1, 2, 3, 4, 5.

Lo anterior indica que la tasa que igualo los excedentes netos actualizados a hoy es de (52,86%), superior a la tasa de oportunidad (10,27%) indicando que el proyecto se puede ejecutar aunque haya un riesgo moderado por la cantidad de efectivo que se da en la operación del negocio, siempre y cuando los excedentes se reinviertan nuevamente en el proyecto. (Véase cuadro 100)

Cuadro 100. Tasa interna de retorno (TIR)

Periodo	Inversión	Flujos Netos	Factor de	Flujos Netos	Flujos Netos
			Actualización	Actualizados	Actualizados
			(1+r)		
0	118.566.508	- 118.566.508	(1+0,528618)		- 118.566.508
1		63.436.503	0,6542	41.499.272	41.499.272
2		53.789.490	0,4280	23.019.686	23.019.686
3		68.954.762	0,2800	19.304.920	19.304.920
4		84.120.034	0,1831	15.406.416	15.406.416
5		161.385.366	0,1198	19.335.581	19.335.581
Total				118.565.874	- 634

6.3.3 Periodo de recuperación. Es el periodo de tiempo en el cual se cubre el monto total de la inversión, con los flujos netos de efectivo. Salud Home recupera la inversión de \$118.566.508, en un periodo aproximado de 3 años y 28 días cuando el proyecto haya generado ingresos igual a la inversión inicial. (Véase cuadro 101).

Cuadro 101. Recuperación de la Inversión

Periodo	Inversión	Flujos Netos	Saldos
		Actualizados	
0	118.566.508		(118.566.508)
1		57.530.564	(61.035.944)
2		44.236.477	(16.799.467)
3		51.426.462	34.626.995

12	51.426.462
X	- 16.799.467
X=	- 3,92
1	30
0,92	X
X=	28

6.3.4 Análisis de las razones financiera. La evaluación financiera se da por los indicadores financieros que tienen la propiedad de señalar los puntos fuertes y débiles del negocio, sus probabilidades, tendencias y más de una meta que cumplir. Las razones que se tomarán como base de análisis son los siguientes:

- Razones de Liquidez
- Razones de Endeudamiento
- Razones de Actividad
- Razones de Rentabilidad

Razón de liquidez Indica la capacidad que tiene el proyecto para cancelar las obligaciones a corto plazo y se miden con la razón corriente, el capital de trabajo y la prueba acida.

Razón Corriente. Se da en la relación Activo Corriente / Pasivo Corriente y trata de verificar la disponibilidad de afrontar los compromisos a corto plazo.

Salud Home cuenta con \$9,91 en el primer año de funcionamiento la empresa para respaldar cada peso que deba a corto plazo, durante los próximos cinco años la empresa mantiene su liquidez.

Razones de endeudamiento. Mide la participación de los acreedores en el financiamiento del proyecto a la vez que establecen el riesgo de los acreedores y de los dueños. Se da en la relación Pasivo / Activo

Nivel de endeudamiento. Indica el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa. Se determina dividiendo los pasivos totales por los activos totales.

La financiación del proyecto está dada en que por cada peso invertido en activos el 0,58% es financiado por terceros. Lo que le da una autonomía a la empresa de solo el 0,42% Lo cual representa que en la medida que disminuya el nivel de endeudamiento más alto es el nivel de autonomía tal como ocurre en los próximos 5 años, esto quiere decir que la deuda disminuye en los años siguientes de vida útil del proyecto finalizando con el cubrimiento de la totalidad de la deuda.

Razones de actividad. Miden la eficiencia en la utilización de los activos y su velocidad de recuperación de los valores aplicados a ellos donde se pretende producir los más altos resultados con el mínimo de inversión y una forma de controlar dicha minimización es mediante estas razones.

Rotación de activos totales. Corresponden a los activos totales sin descontar la depreciación, se calcula dividiendo las ventas en los activos totales brutos.

En el primer año de operaciones de Salud Home la rotación de activos será de 3,78 veces que en otros términos se puede decir que por cada peso invertido en activos totales generó ventas de 0,037 que va aumentando en siguientes años lo

que quiere decir que la empresa recursos a activos directamente relacionados con su objeto social.

Razones de rentabilidad. La razón de rentabilidad sirve para medir la efectividad de la administración para controlar los costos y gastos y convertir las ventas en utilidades.

La rentabilidad se encuentra asociada con las ventas, los activos y el capital. Para medir la rentabilidad se analizaron las siguientes razones:

Margen bruto de ganancias. La utilidad bruta dividida por las ventas netas mide la utilidad que se genera descontando de las ventas el costo de producción.

Este indicador nos muestra que las ventas dadas en el primer año y en los siguientes generan un utilidad bruta antes de descontar gastos de administración, ventas y financieros se mantiene constante en 7,99%, lo que significa que por cada peso vendido se generan 8 centavos de utilidad.

Margen neto de ganancias. Este se calcula dividiendo la utilidad neta por las ventas netas.

La rentabilidad que genera el proyecto es de 5,36% una vez deducidos los impuestos y reserva se refiere a que por cada peso vendido se genera 0.0536 centavos de utilidad neta que aumenta en la vida útil del proyecto en la medida que se reducen los gastos financieros y se incrementan los ingresos.

Cuadro 102. Razones financieras

RAZON FINANCIERA	CALCULO	CONCLUSION
RAZONES DE LIQUIDEZ		
Razón Corriente <u>AC</u> PC	99.189.360 ----- = 9,91 10.000.000	Se observa que la empresa durante este periodo contable por cada \$1 que debe a corto plazo tiene 9.91 pesos representado en activos corrientes para responder, lo cual es favorable.
Razón de Capital de Trabajo K = AC - PC	99.189.360 - 10.000.000 = 89.189.360	Es una medida de control interno, mas no de liquidez, sin embargo se puede ver que cuenta con 89.189.360 de capital de trabajo disponible para las operaciones de este periodo.
RAZONES DE ENDEUDAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento <u>PT</u> < 70% AT	12.499.654 ----- = 42.17% 29.129.633	El nivel máximo de endeudamiento debe ser de 70% y como vemos Salud Home tendría un 42.17% para este periodo. Es decir por cada peso que la empresa tiene invertido en activos \$ 0.42 han sido financiados.
RAZONES DE RENTABILIDAD		
Margen Bruto de		Por cada 100 pesos que

<p>Ganancias</p> <p><u>Utilidad Bruta</u></p> <p>Ventas Netas</p>	<p>104.659.213</p> <p>----- = 7,99 %</p> <p>1.308.240.163</p>	<p>ingrese a la empresa por concepto de ventas se generará una Utilidad Bruta de \$ 8 pesos para este periodo. Favorable.</p>
<p>Margen Neto de Ganancias</p> <p><u>Utilidad Neta</u></p> <p>Ventas Netas</p>	<p>70.121.673</p> <p>----- = 5.36 %</p> <p>1.308.240.163</p>	<p>La empresa obtendría para este periodo una utilidad neta equivalente al 5.36% de las ventas netas, es decir por cada 100 pesos representado en ventas se generará una utilidad de \$ 5.36</p>

CONCLUSIONES

De acuerdo con la encuesta realizada la población que representa los clientes potenciales de SALUD HOME quedaron a la expectativa sobre los servicios debido a que es una novedad en el mercado de Bucaramanga ya que al ser para la salud de un segmento determinado contribuye a la mejoría de las calidad de vida del mismo.

De acuerdo al estudio de mercados realizado el cual permito recopilar información que midió el nivel de aceptación, hacia la creación de la empresa de servicios domiciliarios en salud en el área metropolitana de Bucaramanga y de igual manera permitió determinar su viabilidad comercial, razón por la cual con la demanda cuantificada se puede visualizar un buen futuro, pues se cuenta con los recursos necesarios para la producción y comercialización del servicio y sumado a esto que la empresa puede suplir las debilidades de la competencia en cuanto a comodidad de lugar y estructura organizacional.

En el ejercicio de la elaboración del estudio técnico se identificaron las capacidades tanto diseñada, instalada, utilizada y proyectada, en la prestación del servicio domiciliario en salud, al igual que su ubicación estratégica, los recursos necesarios y la distribución de áreas de la nueva unidad de negocio, aspectos importantes para el conocimiento del servicio caracterizado por su innovación ya que no solo cubrirá la demanda insatisfecha de clientes y pacientes que requieren ser atendidos en sus mismas casas, sino que facilitara la comodidad del servicio evitando a los usuarios el desplazamiento a clínicas y hospitales, situación que genera incomodidades y que perjudica la salud.

De igual manera se diseño una estructura administrativa dinámica y flexible que permitiera SALUD HOME adaptarse rápidamente a los cambios, precisando su

cultura empresarial como visión, misión, objetivos, políticas, organigrama, manuales de funciones y descripción de cargos, como su respectiva asignación salarial, aspectos importantes para conocer la proyección de la empresa y que a su vez cuenta con todos los requisitos, conocimientos y mano de obra para la preparación de los Servicios. La mano de obra asistencial con la que se contratará se vinculara mediante contrato de prestación de servicios, la cual será calificada y a que los profesionales utilizarán los debidos procesos para la prestación del servicio teniendo en cuenta los parámetros establecidos por las normas de control de calidad; en conclusión, el proyecto representa una alternativa de generación de empleo y desarrollo integral de las personas que hacen parte del mismo.

A nivel financiero, gracias a la estructuración realizada, se calculo el monto de inversión fija, diferida y de capital requerido para la futura puesta en marcha de la empresa de servicios domiciliarios en salud, como sus costos y gastos de operación normal que incurrirán, para la elaboración de los estados financieros, básicos para su análisis económico los cuales confirman el grado de favorabilidad del proyecto.

Con respecto a otros aspectos evaluados se mencionan en el proyecto están los concernientes a la parte social, en el que se identifico que el impacto que traería a la comunidad involucrada, futuros inversionistas y colaboradores de la empresa seria muy positivo, teniendo en cuenta a la población involucrada y el panorama socioeconómico del país. En relación al tema ambiental se identificaron, describieron y valoraron los efectos directos e indirectos que la realización del proyecto produciría sobre los distintos aspectos ambientales de la región., concluyendo que su impacto no es tan negativo en comparación con otras empresas del sector, ya que los materiales empleados para la prestación del servicio tales como cremas y aceites se fabrican en forma técnica por parte de las empresas del país quienes protegen el medio ambiente con empaques que no

contaminantes y si reutilizables. Sin embargo, hay otros elementos que se utilizan los cuales son contaminantes tales como guantes y tapabocas.

Finalmente se Evaluó económicamente el proyecto, a través de las variables como TIR, VPN y periodo de recuperación, midiendo su conveniencia para la futura puesta en marcha, las cuales arrojaron información importante para conocer el rendimiento mínimo a ganar los inversionistas y en el caso de la TIR indicando que el proyecto se puede ejecutar aunque haya un riesgo moderado por la cantidad de efectivo que se da en la operación del negocio, siempre y cuando los excedentes se reinviertan nuevamente en el proyecto.

RECOMENDACIONES

Brindar un producto para un segmento que requiere disfrutar de Servicios acordes a su condición y que no le presenten problemas de desplazamiento que empeoren su estado de salud.

Estar en continuo contacto con nuestros clientes, en donde se comercializarán las diferentes clases de Servicios.

Establecer estrategias publicitarias para mayor cobertura y expansión del mercado de este tipo de servicios.

Buscar estrategias para realizar alianzas con EPS y Centros médicos, o Centros geriátricos donde requieran la prestación de estos servicios

BIBLIOGRAFIA

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. FERNANDEZ COLLADO Carlos, BAPTISTA Lucio. Metodología de la investigación. México Mc Graw Hill.

MANTILLA SANTARELLY, Consultorías en Gestión y Mercadeo.

MÉNDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología.4ª.ed.México: Mc Graw Hill, 2006.357p+CD-ROOM 2006

MIRANDA MIRANDA, Juan José. Gestión de Proyectos. Editores MM quinta edición.

PRADA REYES Efraín, mercadeo, Bucaramanga Insed 2000.

WEB GRAFÍA

[http:// www.bucaramanga.gov.co/dcsplandesarrollo.pdf](http://www.bucaramanga.gov.co/dcsplandesarrollo.pdf)

<http://www.vanguardia.com/2007/7120/buc1.htm>

www.iae.esc.edu.ar/trabajos/asma/teorico.htm

<http://www.universidadperu.com/fisioterapia-y-rehabilitacion-peru.php>

<http://www.rgs.gov.co> - población de Bucaramanga 2003

<http://www.ladiscapacidad.com/bucaramanga>

www.iae.esc.edu.ar

<http://www.observatorio.saludsantander.gov.vo>

<http://www.dinero.com>

http://es.wikipedia.org/wiki/Fisioterapia_Respiratoria

www.risclinicaguane.gov.co

<http://es.wikipedia.org/wiki/Piedecuesta>

<http://www.bucaramanga.gov.co/historia.asp>

<http://www.efisioterapia.net>

<http://mtl.fonoaud.otalca.cl>

www.terapia-ocupacional.com

www.olx.cl/q/respiratoria

www.mineducación.gov.co

<http://www.compensar.com>

www.minprotecciónsocial.gov.co

<http://colombiamedica.univalle.edu.co>

**ANEXO A. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL**

**ENCUESTA DIRIGIDA A RESIDENTES DE LOS ESTRATOS TRES Y CUATRO
DEL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

OBJETIVO: Realizar una investigación de mercados que permita recoger información relacionada con medir comportamientos hábitos, necesidades, gustos, preferencias, nivel de aceptación y aptitud de compra de los servicios en salud domiciliaria.

1. ¿Enumere los adultos, niños y ancianos que conforman su hogar?

A. Adultos: _____

B. Niños: _____

C. Ancianos: _____

2. ¿Ha utilizado en el último trimestre los servicios de terapias?

A. Si _____

B. No _____. Pase a la pregunta 12

3. ¿Cuál de los siguientes servicios ha utilizado en el último trimestre?

A. Respiratorias _____

B. Físicas _____

C. Ocupacionales _____

D. Fonoaudiología _____

4. De acuerdo al tipo de servicio seleccionado ¿cuantas terapias tomo en el último trimestre?

A. Respiratorias _____

B. Físicas _____

C. Ocupacionales _____

D. Fonoaudiología _____

5. De los servicios anteriormente mencionados ¿ha solicitado atención a domicilio?

A. Si _____

B. No _____ Si su respuesta es no, pasar a la pregunta 12.

6. ¿A través de qué entidad o profesional recibió el servicio?

A. Profesional de la salud independiente. _____

B. Ame (Asistencia médica de emergencia) _____

C. Emi _____

D. Otro ¿cuál? _____

7. ¿Desde hace cuánto tiempo viene utilizando los servicios domiciliarios?

A. De 0 a < 3 meses _____

B. \geq 3 meses a < 6 meses _____

C. \geq 6 meses a < 9 meses _____

D. \geq 9 meses a \leq 12 meses _____

8. ¿A través de qué medio se enteró de la existencia del servicio domiciliario?

- A. Referido _____
- B. Radio _____
- C. Directorio telefónico _____
- D. Otro ¿cuál? _____

9. ¿De acuerdo con la terapia, cuanto fue el tiempo de duración en minutos?

- | | Respiratorias | Físicas | Ocupacionales | Fonoaudiología |
|------------------|---------------|---------|---------------|----------------|
| A. De 30 minutos | _____ | _____ | _____ | _____ |
| B. De 45 minutos | _____ | _____ | _____ | _____ |
| C. De 60 Minutos | _____ | _____ | _____ | _____ |

10. ¿Cuánto pago por el servicio domiciliario? Entre:

- | | Respiratorias | Físicas | Ocupacionales | Fonoaudiología |
|---------------------------|---------------|---------|---------------|----------------|
| A. De \$11.000 a \$15.000 | _____ | _____ | _____ | _____ |
| B. De \$16.000 a \$20.000 | _____ | _____ | _____ | _____ |
| C. De \$21.000 a \$25.000 | _____ | _____ | _____ | _____ |
| D. Más de \$26.000 | | | | |

11. ¿Qué dificultades tuvo para acceder al servicio domiciliario?

- A. Calidad de los profesionales _____
- B. Poco tiempo de duración _____
- C. Altos gastos _____
- D. otro ¿Cuál? _____

12. ¿Estaría de acuerdo con la creación de una empresa que ofreciera servicios domiciliarios en salud en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?

A. Si: _____

B. No: _____. Si su respuesta es no, Termina la encuesta

13. De los siguientes servicios ¿cuál estaría más interesado en utilizar?

A. Terapia respiratoria _____

B. Terapia física _____

C. Terapia ocupacional _____

D. Terapia de fonoaudiología _____

14. ¿Qué cantidad de terapias aproximadamente solicitaría en el trimestre de acuerdo al tipo de servicio escogido?

A. Terapia respiratoria _____

B. Terapia física _____

C. Terapia ocupacional _____

D. Terapia de fonoaudiología _____

15. ¿De acuerdo al tipo de servicio a tomar cuánto estaría dispuesto a pagar por terapia a domicilio?

	Respiratorias	Físicas	Ocupacionales	Fonoaudiología
A. De \$15.000 a \$20.000	_____	_____	_____	_____
B. De \$21.000 a \$25.000	_____	_____	_____	_____
C. De \$26.000 a \$30.000	_____	_____	_____	_____
D. De \$31.000 a \$35.000	_____	_____	_____	_____

16. ¿En caso de requerir el uso de equipos especiales en el servicio de terapia física ¿cuánto estaría dispuesto a pagar por la terapia?

A. \$ 25.000 a \$27.000 _____

B. \$ 28.000 a \$30.000 _____

C. \$ 31.000 a \$33.000 _____

D. \$ 34.000 a \$36.000 _____

17. De las siguientes opciones, ¿cuál cree que sería la ubicación de la entidad más favorable para acceder a los servicios de SALUD HOME?

a- Calle 36 con carrera 27

b- Ciudadela Real de Minas

ANEXO B. LISTADO DE PROFESIONALES DE LA SALUD

Fisioterapeutas

- Osorio Salazar Gustavo 3115439680-6481998
- Acosta Carreño María del pilar CI 59 # 30-53 Conucos Teléfono: 6575632
- Arango rojas Blanca Cecilia Cr 31 # 52a-31 Teléfono: 6474134
- Ávila maría Doris CI 204d # 40-54 manz e casa 12 Los Andes Floridablanca Teléfono: 6484286
- Becerra Márquez lida CI 7 # 15-16 Limoncito Floridablanca Teléfono6484716
- Bohórquez de mantilla aura Cr 33 # 49-35 consult 112 Teléfono: 6476389
- Candela Fuentes Luz Dary CI 91 # 24-101 Diamante 2 Celular: 3158901504
- Carreño Parra Lina María CI 11 # 26-49 Arenales 2 Girón Teléfono: 6594847
- Castelblanco B. Catte Libia CI 3an # 8-150 manz 2 a casa 9 urb. La Rioja Piedecuesta Teléfono: 6564103
- Castro Jiménez María Isabel Cr 13 Occ # 64-23 torre 2 c apto 202 Monterredondo Teléfono: 6445518
- Chacón Macías Luis Fernando Cr 24 # 37-13 Teléfono: 6454505
- Chálela serrano Inés CI 53 # 36-17 Teléfono: 6432065

- Cubillos Gómez Sandra Eliana CI 51a # 31-135 p- 1 Teléfono: 6431328
- Cuellar Ospina Ligia Ciudadela Real de Minas Marsella real torres 8 ap. 902
Teléfono:6417427
- Doris Hernández santos Bosque alto casa 20 Ruitoque golf Teléfono: 6782727
- Flórez Gamboa Yudy Xiomara CI 52b # 31-110 Teléfono: 6478680
- Flórez Osma Ludy Altos de tamar torre 2 ap. 802 Teléfono: 6516140
- Forero Flórez Carmen lucia CI 40 # 28a-18 consult 11 Teléfono: 6344332
- Giraldo Hilda Beatriz Cr 26 # 16-44 apto 101 Teléfono: 6325336
- Gómez maría patricia Cr 19 # 100-23 fontana Teléfono: 6313078
- Granados oliveros Francia Inés Paralela el bosque 149-30 con. La zafra
Teléfono: 6798425
- Hernández santos fisioterapeutas UIS CI 45 # 9b-10 Edif. cruz roja
Teléfono:6332032
- Higuera peña francés marcela CI 49 # 28-10 consult 502 Teléfono: 6478441
- Hilda Uribe centro de Estética Cr 14 # 65-48 la victoria Teléfono: 6940465
Teléfono: 6940465
- Landazábal Reyes Yaneth CI 68 # 17-15 La Victoria Teléfono:6471055

- Mantilla Bohórquez María Fernanda Cr 33 # 49-35 consult 112
Teléfono:6476389
- Martínez Rueda Rosmary B-5 ap. 201 Altos de Cañaveral 4 et Teléfono:
6383966
- Mónica Joanna Hernández Santos CI 11 # 23-02 Teléfono:6367652
- Natural's CI 35 # 25-70 l- 2 Teléfono: 6451542
- Navarro Alexandra Cr 42 # 33-59 Teléfono: 6351257
- Ordóñez Yolanda CI 16 # 20-26 Teléfono: 6715198
- Ortiz pardo Nelly CI 61 # 1w-59 p- 2 mutis Teléfono: 6415956
- París Acosta Vivian Cr 34 # 44-70 consult 101 Teléfono: 6432560
- Pastrana Sandoval Yolanda Cr 35 # 44-79 Teléfono: 6572639
- Peña mantilla de Yolanda Cr 28 # 44-13 Teléfono: 6471516
- Pico Diana Milena B-5 ap. 202 los Trinitarios Teléfono: 6311899
- Pinto Cáceres Rosa Milena Cr 24 # 104-11 Provenza Teléfono: 6853015
- Prada Correa Claudia Lucía CI 40a # 26-16 Teléfono: 6348147

- Rey Uribe María carolina CI 54 # 33-45 consult 301 Teléfono : 6851009
- Saavedra Carolina CI 15 # 17-03 San Francisco Teléfono : 6719759
- Serna Martínez Yomaira Isabel CI 36 # 27-101 I- 101 Teléfono: 6455532
- Serrano Gómez Arabela Cr 35 # 52-139 p- 1 Cabecera del Llano
Teléfono:6434299
- Serrano Pinilla de Elsa CI 53 # 36-17 Teléfono: 6573074
- Valencia Peñaloza Esmeralda maría CI 112 # 32-30 el dorado Floridablanca
Teléfono:6393974

Fonoaudiólogos

- Ardila betsabe CI 49 # 28-10 consult 305 ed. Galileo Teléfono: 647833
- García Ardila Laura Isabel Cr 34 # 46-46 consult 403 Teléfono: 6433335
- Meza Ramírez gloria esperanza CI 48 # 32-14 consult 210 Teléfono: 6434930

Terapeutas ocupacionales

- Terapeutas asociados Cr 34 # 46-23 Teléfono : 6476993
- Rey Uribe Laura clemencia Cr 33 # 52-133 Teléfono:6435336
- García cesar julio CI 54 # 33-45 consult 501 Teléfono:6850061
- Mejía Jiménez Adriana Cr 33 # 55-10 Conmutador: 6432560

- Vertel Camacho miguel ángel CI 49 # 28-10 consult 305 Teléfono: 6395010
- Arciniegas Ochoa Elsa Adriana Cr 34 # 51-80 cabecera Teléfono: 6480275
- Mario Gómez Arenas Cr 36 # 42-02 centro clínico quirúrgico Teléfono: 6343362
- Solano Araque Ricardo CI 53 # 34-09 Teléfono: 6577227
- Gaviria Bautista Jorge Carlos Ardila lulle torre b p-5 mód 43 Teléfono: 6572969
- Luna Mantilla Laura victoria CI 40 # 28-16 consult 101 Ed. San Rafael
Teléfono:6327783
- Ordoñez Serrano Germán Alonso CI 35 # 28-56 Teléfono:6321007
- Hacon Pinzón Jaime Alberto CI 39 # 22-62 Teléfono: 6451102
- Gamboa Amaya Julio Omar Cr 34 # 51-80 Teléfono: 6471133
- Andrews Herrera Mari Cr 22 # 57-160 casa 9 Teléfono: 6392416
- Ayala moreno Sergio Eduardo Cr 34 # 51-80 Teléfono: 6471133