ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA IMPLEMENTAR UN MODELO DE REINGENIERIA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS INTEGRALES A PACIENTES A DOMICILIO EN LA CIUDAD DE POPAYÁN "SIPAD".

DEIBY ALEXANDER ROBLES HITAS

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y DE LA ADMIISTRACIÓN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
POPAYÁN
2019

ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA IMPLEMENTAR UN MODELO DE REINGENIERIA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS INTEGRALES A PACIENTES A DOMICILIO EN LA CIUDAD DE POPAYÁN "SIPAD".

DEIBY ALEXANDER ROBLES HITAS

Trabajo de grado para optar por el título de administración de empresas

ANDRES DE LA ROSA
INGENIERO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y DE LA ADMIISTRACIÓN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
POPAYÁN
2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____
_____
_____
_____
_____

_____
Firma del Presidente del Jurado

_____
Firma del Jurado

_____
Firma del Jurado

Contenido

Resumen 1

Introducción 5

Planteamiento del Problema 7

Idea de Negocio 9

Justificación 11

Objetivos 13

Objetivo general. 13

Objetivos específicos 13

Marco de referencia 13

Marco Teórico 16

Estudio de factibilidad ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Estudio de Mercado ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Oferta 21

Competencia directa 21

Competencia indirecta 22

Debilidades y fortalezas frente a la competencia 23

Debilidades 23

Fortalezas 24

Demanda 24

Demanda potencial 24

Demanda real 25

Muestreo 26

Población y muestra 26

Tamaño de la muestra 27

Fuentes de información 27

Método para recopilación de información 28

Procesamiento y análisis de datos 28

Mezcla de Mercado 42

Descripción de los servicios que presta “SIPAD” 42

Portafolio de servicios 46

Portafolio de servicios de SIPAD. 48

Precio 49

ZONA 1, comuna 1: 51

Zona 2, comuna 2: 51

Zona 3, comuna 3: 51

Zona 4, comuna 4: 52

Zona 5, comuna 5: 52

Zona 6, comuna 6: 52

Zona 7, comuna 7: 52

Zona 8, comuna 8: 53

Zona 9, comuna 9: 53

Precio del servicio. 53

Canal de Distribución 54

Promoción 54

Proyección de ventas 55

Estudio Técnico 56

Tamaño del proyecto 56

Dimensión y características del mercado 57

Costos de inversión y operación 57

Financiación 57

Disponibilidad de insumos y materia prima 58

Localización 59

Macrolocalización 59

Microlocalización 61

Ingenieria 65

Descripción del proceso productivo 65

Descripción y valoración de materia prima (costeo) 66

Descripción y valoración de suministro de oficina (costeo) 67

Descripción de consumo de servicios públicos 68

Descripción y valoración de activos fijos 68

Descripción de la distribución de la planta 69

Descripción y valoración de elementos de seguridad industrial y salud ocupacional . 70

Descripción y costo salud ocupacional y seguridad industrial 73

Aspectos legales y organizacionales 74

Aspectos legales 74

Trámites para la constitución legal de la empresa 75

Contratación de personal 76

Aspectos Organizacionales 77

Imagen corporativa 77

Eslogan: 77

Misión 77

Visión 78

Objetivos empresariales 78

Principios y valores 78

Matriz DOFA: 79

Estrategias 80

Análisis DOFA: 81

Organigrama 82

Descripción de cargos 84

Estudio Financiero 86

Inversión 86
Ingresos 88
Costos 90
Depreciación de propiedades planta y equipo 90
Nominas 91
Nómina del personal administrativo 91
Nómina del personal administrativo 92
Total nómina de personal 92
Gastos administrativos 93
Gastos en ventas 94
Amortización de gastos pre operativos 94
Amortización del crédito 95
Flujo de efectivo 96
Estado de resultados 97
Balance general 98
Análisis de sensibilidad 99
Impactos socioeconómicos 99
Ambiental 100
Conclusiones ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Recomendaciones 101

Bibliografía 103

Tabla 1 Población discriminada por edades y género. 26

Tabla 2 Habitantes de los estratos 3, 4 Y 5. 27

Tabla 3 Portafolio de servicios. 46

Tabla 4 Precio de los servicios. 53

Tabla 5 Proyecciones de ventas primer año. 55

Tabla 6 Matriz de alternativas de localización. 62

Tabla 7 Descripción de insumos. 66

Tabla 8 Descripción y valoración de siniestro de oficina. 67

Tabla 9 Servicios públicos. 68

Tabla 10 Descripción de activos fijos. 68

Tabla 11 Descripción y costo de salud ocupacional y seguridad industrial. 73

Tabla 12 Trámites para la constitución legal de la empresa. 76

Tabla 13 Matriz DOFA. 80

Tabla 14 Matriz de estrategias. 81

Tabla 15 Inversión del proyecto. 87

Tabla 16 Ingresos primer año. 88

Tabla 17 Ingreso a cinco años. 89

Tabla 18 Costo de servicios y materiales. 90

Tabla 19 Depreciación Panta y equipo. 91

Tabla 20 Nomina personal administrativo. 91

Tabla 21 Nomina personal administrativo. 92

Tabla 22 Total nominas personal. 93

Tabla 23 Gastos administrativos. 93

Tabla 24 Gasto en ventas. 94

Tabla 25 Amortización gastos pre operativos.....94

Tabla 26 Amortización crédito. 95

Tabla 27 Flujo de efectivo. 96

Tabla 28 Estado de resultados. 97

Tabla 29 Balance general 2019.....98

Tabla 30 Evaluación del análisis de sensibilidad.....99

Ilustración 1 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/) 42

Ilustración 2 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/) 43

Ilustración 3 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/) 43

Ilustración 4 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/) 44

Ilustración 5 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/) 44

Ilustración 6 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/) 45

Ilustración 7 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/) 45

Ilustración 8 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/) 46

Ilustración 9 Portafolio de servicios SIPAD (Fuente: Elaboración propia)..... 48

Ilustración 10 Portafolio de servicios SIPAD (Fuente: Elaboración propia)..... 49

Ilustración 11 Mapa de identificación de zonas, Municipio de Popayán (https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Comunas_de_Popayan.jpg)..... 50

Ilustración 12 Ubicación del Cauca en Colombia. (https://es.wikipedia.org/wiki/Cauca_(Colombia) 59

Ilustración 13 Mapa Popayán. (https://es.wikipedia.org/wiki/Popay%C3%A1n#/media/File:Popayan-Mapa_Rural.svg) . 60

Ilustración 14 Microlocalización oficina (SIPAD). Google maps..... 63

Ilustración 15 Inversiones inmobiliarias. (https://popayan.olx.com.co/se-alquila-local-ccial-recuerdo-iid-1047810357?fbclid=IwAR0CD4pWsm9J0FcjUJOpk-IIE0XahjEXXTIJKyfxyZqwi9c13S1F2n80A2c) 64

Ilustración 16 Inversiones inmobiliarias. (https://popayan.olx.com.co/se-alquila-local-ccial-recuerdo-iid-1047810357?fbclid=IwAR0CD4pWsm9J0FcjUJOpk-IIE0XahjEXXTIJKyfxyZqwi9c13S1F2n80A2c) 64

Ilustración 17 Proceso productivo (Fuente: Elaboración propia) 66

Ilustración 18 Distribución del local por áreas "SIPAD" (Fuente: Elaboración propia) 70

Ilustración 19 Imagen corporativa "SIPAD" (Fuente: Elaboración propia)..... 77

Ilustración 20 Organigrama de la empresa "SIPAD" (Fuente: Elaboración propia)..... 83

Resumen

Con este proyecto se pretende analizar las diferentes variables que llevan a precisar la implementación de un modelo de reingeniería organizacional para la empresa prestadora de Servicios Integrales a Pacientes a Domicilio, “SIPAD”, la realización del estudio tiene como objetivo rediseñar la empresa en la mayoría de sus aspectos, con el fin de ofertar un portafolio de servicios que le permitirán a la empresa, el aumento en la demanda de sus servicios y la obtención de nuevos clientes al igual que la captación de ingresos suficientes para mantenerse en funcionamiento y poder ser competitiva en el mercado.

Para llevar a cabo el proyecto llamado **ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA IMPLEMENTAR UN MODELO DE REINGENIERIA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS INTEGRALES A PACIENTES A DOMICILIO EN LA CIUDAD DE POPAYÁN “SIPAD”,** se tendrá como base el alcance que puede lograr el proyecto y de acuerdo a la misión de la empresa que es atender y satisfacer las necesidades de los clientes que hagan uso de este tipo de servicios. Se debe tener en cuenta la importancia del portafolio de servicios que brinda “SIPAD” a sus clientes y que la diferencia de otras empresas en el mercado, está conformado por los nueve servicios integrales de salud a domicilio, que atienden las diferentes solicitudes en forma rápida, garantizando el bienestar de los clientes por parte de un personal especializado en las diferentes actividades prestadas.

La idea del proyecto surge de la necesidad de reconocimiento en el mercado analizando las situaciones que dejan claro que existe la necesidad de una empresa que pueda brindar a la comunidad este tipo de servicios de una manera ágil, económica y responsable, ya que la mayoría de las empresas dedicadas a brindar estos servicios de salud a domicilio solo los ofrecen grandes superficies.

Para la implementación del objetivo se tiene en cuenta la influencia del mercado y la competencia, de igual forma se realizó un estudio técnico, con el cual se logró determinar la magnitud del negocio y cuál sería el punto estratégico para la ubicación de la empresa, no obstante, fue primordial la realización del estudio técnico y financiero, para determinar los requisitos que se deben cumplir para el perfecto funcionamiento de la empresa e identificar los impactos que esto produce.

Finalmente, con la implantación del modelo de reingeniería organizacional para la empresa **"SIPAD"** " se pretende establecer una estructura organizacional que le permita a la empresa el reconocimiento en el mercado con el fin de generar ingresos a través de un portafolio de servicios que busca satisfacer las necesidades de la población. También generar puestos de trabajo para contribuir con el desarrollo social y económico de la ciudad de Popayán.

Abstract

This project aims to analyze the different variables that lead to implement an organizational reengineering model for the company providing Domiciliary Patient Integral Services, "SIPAD", the study is aimed at redesigning the company in the majority of its aspects, in order to offer a portfolio of services that will allow the company, the increase in the demand for its services and the obtaining of new clients as well as the acquisition of sufficient revenues to keep it running and to be competitive in the market.

In order to carry out the project called FEASIBILITY STUDY TO IMPLEMENT AN ORGANIZATIONAL REENGINEERING MODEL IN THE COMPANY PROVIDING DOMICILIARY PATIENT INTEGRAL SERVICES IN THE CITY OF POPAYÁN "SIPAD", it will be based on the scope that the project can achieve and according to the mission of the company which is to attend and satisfy the needs of the clients that demand this type of services. The importance of the portfolio of services provided by "SIPAD" to its customers must be taken into account which differentiates it from other companies in the market; it's made up of the nine comprehensive home health services, which respond to different requests quickly, guaranteeing the well-being of the clients by a specialized staff in the different activities provided.

The idea of the project arises from the need for recognition in the market by analyzing the situations that make it clear that there is a need for a company that can provide this type of services to the community in an agile, economical and responsible manner, since most of companies dedicated to providing these home health services only offer them large companies.

In order to implement the objective, the influence of the market and competition is taken into account, in the same way a technical study was carried out, with which it was possible

to determine the magnitude of the business and what would be the strategic point for the location of the company, nonetheless, it was essential to carry out the administrative and financial study, to determine the requirements that must be met for the perfect operation of the company and also to identify the impacts that this produces.

Finally, with the implementation of the organizational reengineering model for the company “SIPAD” ”it is intended to establish an organizational structure that allows the company recognition in the market in order to generate income through a portfolio of services that seeks to satisfy the needs of the population. Also to generate jobs to contribute to the social and economic development of the city of Popayán.

Introducción

El estudio desarrollado en el proyecto surge de la necesidad evidenciada en la empresa prestadora de Servicios Integrales a Pacientes a Domicilio “SIPAD”, el cual nace del cese de actividades del 1 enero del 2019, Se ha evidenciado que la estructura organizacional de la empresa fue modificada por la ausencia del representante legal de la empresa y que los servicios integrales de salud a domicilio, se encuentran desatendidos, por lo cual se determina que se puede llegar mucho más fácil a este segmento del mercado ofreciendo a la población un modelo de negocio innovador que pueda satisfacer las necesidades de los clientes.

De igual forma al implementar el modelo de reingeniería organizacional para la empresa **“SIPAD” se** busca generar nuevos empleos y poder influir positivamente en el desarrollo comercial y económico de la ciudad de Popayán, ofreciendo en el mercado un portafolio de servicios asequible para la población. Se brindarán los servicios de manera general a la población según los resultados obtenidos por medio de las encuestas que fueron realizadas.

Lo que se busca es el posicionamiento de la empresa en la ciudad de Popayán con servicios innovadores que le permitan ser rentable, teniendo en cuenta lo anterior se considera necesario implementar un modelo de reingeniería organizacional para la empresa, en función de cumplir con todas las necesidades de la población, por lo cual se realizó el estudio de viabilidad, donde se muestra de forma detallada cada uno de los aspectos que se deben tener en cuenta al momento de implantar el modelo de reingeniería organizacional.

El estudio del proyecto se inicia por medio de la justificación donde se establecen las razones por las cuales se decide implementar el modelo de reingeniería organizacional, de igual forma se realizaron una serie de estudios tanto financieros como administrativos, se

determinaron cuáles son los recursos tanto humanos como materiales necesarios para poner en marcha la implementación del modelo de reingeniería organizacional en la empresa y la evaluación que ayude a determinar que nuestra idea de negocio será exitosa.

Planteamiento del Problema

La empresa “SIPAD” Servicios Integrales a Pacientes a Domicilio. S.A.S ubicada en la ciudad de Popayán – Cauca, en el año 2018 presentó una disminución en la demanda de sus servicios, generando la necesidad de obtener nuevos clientes, al considerar que sus ingresos descendieron a niveles considerables a pesar de la calidad de los servicios, los cuales son brindados por el personal idóneo para el desarrollo de las actividades que requieren los clientes, es por esta razón que se consideró la posibilidad de la generación de alianzas estratégicas con las que actualmente no cuenta la empresa y que podrían ser un factor de gran importancia al obtener pacientes remitidos por entidades como son las IPS.

Actualmente la empresa pasa por un cese de actividades desde el 1 de enero del 2019, por lo que se determinó que las alianzas estratégicas no podrían ser el paso a seguir del proyecto, ya que su representante legal obtuvo un contrato de trabajo en el exterior, para lo cual la empresa no estaba preparada en afrontar un cambio en su estructura organizacional, lo que significa que no ha sido declarada en bancarrota sino que está vigente su régimen y el pago de sus impuestos.

También se evidencia que la empresa no tiene infraestructura propia o un local donde pueda ser fácilmente ubicada por los clientes que prefieren este tipo de servicios y que están dispuestos a pagar por los mismos, existiendo una demanda insatisfecha al hacer uso de los servicios que ofrece el sistema de salud tradicional, lo cual indica que la empresa tiene la posibilidad de ser acogida en este nicho de mercado.

En este contexto, una importante posibilidad está en la generación de un modelo de reingeniería organizacional, con el cual se pretende la reorientación de la empresa, el diseño de un portafolio de servicios, obtener las proyecciones de costos de operación por año, los recursos administrativos, financieros y de talento humano necesarios para cubrir

los servicios de una manera adecuada e innovadora, que le permitan a la empresa poder ser competitiva en el mercado, generando puestos de trabajo y bienestar nuestros colaboradores y sus familias, de igual manera se impactaría en el aporte del desarrollo social y económico de la ciudad de Popayán.

Idea de Negocio

La empresa dedicada a la prestación de Servicios Integrales a Pacientes a Domicilio "SIPAD", surge una vez se hace evidente la carencia de una organización reconocida de ese tipo, referente a los servicios de salud domiciliaria, puesto que existen pocas empresas que se dedican a dichas actividades, se ha identificado que existe insatisfacción por la población, y una demanda potencial de dichos servicios que permitirán a la empresa contribuir con el bienestar de la comunidad payanesa.

Uno de los objetivos de la empresa, es brindar nuevas oportunidades de trabajo dignas mediante el cual se logre mejorar la calidad de vida, al tiempo que se contribuye al desarrollo de la ciudad y departamento.

Además, de ofrecer un servicio integral a pacientes a domicilio, puede apreciar la comodidad, la confianza y el fácil acceso a cada uno de los servicios que pretenden facilitar los trámites o papeleos que producen retrasos, generando resultados con un desempeño eficaz de calidad, en el momento esperado o solicitado por el cliente, por consiguiente teniendo el reconocimiento y posicionamiento en el mercado.

Lo mencionado anteriormente, articulado con personal calificado y capacitado para realizar las diversas actividades que los servicios requieren. De acuerdo a la evaluación de la necesidad de los servicios mencionados, se encontró que los servicios de médico general y de ambulancia son bastante apetecidos, lo cual nos brinda una oportunidad al agregar dichos servicios en el portafolio que inicialmente se había pensado.

Se considera que la idea de negocio planteada, es viable debido al nivel de necesidad de los servicios de salud domiciliaria y la respuesta positiva de la población ante una empresa nueva que preste dichos servicios.

Para llevar a cabo la implementación del modelo de reingeniería organizacional, es de vital importancia tener en cuenta los recursos, materiales, equipos, y la documentación precisa, como el medio de transporte que brindará apoyo a cada uno de los servicios ofertados. Principalmente es fundamental contar con talento humano capacitado en las actividades que se va a desempeñar.

Justificación

Debido a la limitación económica que tiene el sistema de salud, y las pocas empresas formales las cuales prestan los servicios ya mencionados como lo son los servicios integrales a pacientes a domicilio. Se pretende implantar un modelo de reingeniería organizacional para la empresa “SIPAD” en la ciudad de Popayán, capital del departamento del Cauca.

El re direccionamiento de la empresa es una respuesta al cese de actividades que se originó al comienzo del año 2019, siendo una problemática que debe ser atendida rápidamente ya que se evidencia la pérdida de su estructura organizacional, los puestos de trabajo generados y el reconocimiento de la empresa en el mercado, además se observó que existe demanda por este tipo de servicios en la población, quienes buscan comodidad, calidad, y fácil acceso al servicio.

La factibilidad del proyecto dependerá de la formulación correcta del estudio mediante la investigación de los factores que intervienen para el re direccionamiento de las empresas encargadas de los servicios integrales de salud a domicilio, identificando los recurso necesarios para tener una oficina central, recursos financieros, recursos tecnológicos y recursos de talento humano, con el fin de conocer el costeo de los mismos para iniciar las operaciones laborales y brindar los servicios de una forma adecuada e innovadora según la razón social con la que inicio la empresa.

También se analizará la información como fuente de partida para entender el comportamiento de la demanda insatisfecha y el mercado potencial, para así establecer las diferentes estrategias de comercialización e identificar los respectivos canales de comercialización.

El aporte de la formulación y puesto en marcha de este trabajo intelectual será en apoyar el conocimiento del manejo de una empresa de salud domiciliaria, que dará pautas para guiar a los estudiantes o personas interesadas, pertenecientes especialmente de la comunidad universitaria IUNIMAYOR y otras instituciones alusivas, de la misma manera aportaría al sector económico de las pymes en Popayán, teniendo como ejemplo un modelo de reingeniería organizacional para los servicios de salud a domicilio y la capacidad de identificar los aspectos que intervienen en el funcionamiento de la empresa, su rentabilidad y la necesidad de los clientes.

Primeramente es necesaria la formulación del modelo de reingeniería organizacional, puesto que el mismo ayudaría en la orientación a las dificultades que presentan estas organizaciones y seria de apoyo para la toma de decisiones a futuros emprendedores o empresarios que se desenvuelven en este medio, además de aportar oportunidades de empleo y mejorar la calidad de vida de los habitantes que se desempeñan en dichas actividades laborales.

Objetivos

Objetivo general.

Formular un modelo de reingeniería organizacional para la empresa prestadora de Servicios Integrales a Pacientes a Domicilio en la ciudad de Popayán. “SIPAD”

Objetivos específicos

1. Desarrollar los lineamientos para la implementación del estudio de mercado.
2. Formular el estudio técnico del modelo de reingeniería organizacional.
3. Formular el estudio financiero del modelo de reingeniería organizacional.

Marco de referencia

La historia de la prestación de servicios de atención domiciliaria, como son los servicios integrales de salud a domicilio, han tenido un aumento en las últimas décadas, presentando tendencias por necesidad o por comodidad, esta situación se refleja en la atención que prestan los organismos de salud, las cuales tienen instalaciones inadecuadas y peligrosas para quienes son internados, reduciendo su autonomía y capacidad de movilizarse y solo

son tomados como números a la hora de ser atendidos perdiendo toda clase de estima por el paciente.

La percepción que tienen los usuarios en el sistema de salud en Colombia, con el pasar del tiempo, ha venido cambiando al recurrir a la utilización de servicios de salud domiciliarios ya que son muchos los casos donde el paciente pierde su independencia funcional al ser hospitalizado o internado, Cuando se hizo una evaluación de 404 ancianos antes y después de ser hospitalizados por alguna patología aguda se encontró una pérdida significativa en la independencia funcional. Por ejemplo, antes de la hospitalización 73% de los ancianos podía bañarse por sus propios medios, pero una vez dados de alta sólo el 19% podía hacerlo. Para vestirse y movilizarse de manera independiente las cifras descendieron de 84 y 93% antes de la admisión a 36 y 46% respectivamente después de la alta.[1]

Es por esta razón, es indispensable crear una empresa que se dedique a ofrecer los servicios integrales a pacientes a domicilio que pueda satisfacer las necesidades existentes de la población y poder mejorar su bienestar y calidad de vida.

De acuerdo a la recopilación de la información basada en la prestación de servicios de salud domiciliaria, se identificó que las personas han optado por utilizar estos servicios, manifestando un cambio el sistema de salud tradicional en Colombia a un sistema de salud a domicilio moderno, rápido y seguro, con la utilización de la tecnología en comunicación y el pago electrónico permitiendo la agilidad y confianza que la comunidad necesita.

Las primeras fuentes de información sobre la atención domiciliaria se radican en el municipio de Madrid, España, donde se les brindaba atención domiciliaria a los pobres, distribuidos por toda la ciudad, generando disputas de barrio, en 1822 promueven la ley

[1] LOPEZ, Jorge. 2002. La transición del hospital a la casa y la atención domiciliaria en el paciente de edad avanzada. Tomado de http://www.actamedicacolombiana.com/anexo/articulos/02-2002-09.pdf

que fuesen los hospitales para indigentes y la atención domiciliaria dirigida a la sociedad en general bajo la administración de juntas parroquiales.

En el año de 1838 se estableció el proyecto beneficencia pública, que planteaba que cada capital de provincia, tuviera un hospital dirigido a personas cuya situación es de pobreza, los cuales no tenían una vivienda adecuada para recibir la atención domiciliaria.

Para el año 1849 con la ley de beneficencia se reglamentan las competencias socio-sanitarias como compromiso y responsabilidad que tenía el estado, las provincias y los municipios en su desarrollo, en 1858 todas las capitales de provincias ya tenían este sistema funcional.

Podemos apreciar como en la segunda mitad del siglo XIX, no solamente se aprecia sobre manera la atención domiciliaria, muy por encima de la asistencia que pudiera prestar una institución cerrada, sino que también se capta la esencia positiva que dicha asistencia tiene para quien recibe los cuidados: conocer el espacio social y atender en el lugar donde surge "la desgracia y el desorden". Éste es el aspecto que valoramos, hoy día, de forma muy especial cuando destacamos la importancia de conocer el medio en el que vive el anciano, conocer y modificar los factores negativos que pudiéramos detectar y potenciar todo aquello que de positivo exista.[2]

Para el año 2017 en Colombia se reglamentan los lineamientos para el programa de atención domiciliaria definiéndolos como:

Es la provisión de servicios de salud por parte de cuidadores formales o informales, en el hogar, con el fin de promover, restablecer o mantener el máximo nivel de confort, funcionalidad y salud, incluyendo cuidados tendientes a dignificar la muerte. Los servicios

[2] IRUZUBIETA BARRAGÁN, Francisco Javier. LA ATENCIÓN DOMICILIARIA. Tomado de: https://www.researchgate.net/publication/28249103_La_atencion_domiciliaria

domiciliarios pueden ser clasificados por categorías en promoción, prevención, terapéuticos, rehabilitación, cuidados crónicos y paliativos.[3]

De este modo se estableció en Colombia una política de atención integral en salud (PAIS), direccionado con el modelo integral de atención en salud (MIAS) y utilizando las rutas integrales de atención en salud (RIAS). Con el fin de promover la salud, detección temprana, rehabilitación, cuidado y protección específica, tratamientos y paliación de la población en general, fomentando la creación de empresas que se dediquen a la prestación de estos servicios.

Marco Teórico

En la actualidad las empresas deben tener el conocimiento del entorno que las rodea es por esta razón que se debe tener en cuenta que:

El estudio de factibilidad es un instrumento que sirve para orientar la toma de decisiones en la evaluación de un proyecto y corresponde a la última fase de la etapa pre-operativa o de formulación dentro del ciclo del proyecto.[4]

Estudio de factibilidad

Este estudio es necesario para determinar el alcance de la idea de negocio, analizando diferentes aspectos socioeconómicos y culturales es por eso que**:**

El modelo propuesto para la realización de estudios de factibilidad es una combinación de elementos técnicos y económicos, donde aparecen como aspectos fundamentales la

[3] BAQUERO MOLINA. Natalia, 2017. lineamientos para el programa de atención domiciliaria. Tomado de: file:///C:/Users/ghest/Downloads/LINEAMIENTOS%20PARA%20EL%20PROGRAMA%20DE%20ATENCI%C3%93N%20DOMICILIARIA%20ALIANZA%20POR%20LA%20SALUD%20PUBLICA.pdf

[4] ¿Qué es un estudio de factibilidad en un proyecto? Tomado de: https://www.gestiopolis.com/que-es-el-estudio-de-factibilidad-en-un-proyecto/

creación de un grupo de expertos para la realización de la tarea y la posibilidad de analizarla.[5]

Estudio de mercado

Tiene como objetivo conocer las características del mercado en general, donde la empresa va desarrollar sus actividades minimizando los riesgos es por esto que:

La finalidad de todo estudio de mercado es analizar la oferta y la demanda de un producto o servicio concreto.[6]

Análisis de la oferta

Está relacionada en identificar las empresas que ofrecen sus productos o servicios en una determinada zona de acción permitiéndole conocer las expectativas del mercado mediante a sus gustos y capacidad de pago es por esta razón que:

El propósito que se busca mediante el análisis de la oferta es definir y medir las cantidades y condiciones en que se pone a disposición del mercado un bien o un servicio.[7]

Análisis de la demanda

Se puede determinar mediante las expectativas y necesidades de la población en cuanto a los productos y servicios que prefieren y estan dispuestos a pagar siendo este:

El propósito principal que se pretende con el análisis de la demanda, el cual es determinar y medir ¿cuáles son las fuerzas que afectan al mercado con respecto a un bien o

---

[5]Ramírez Almaguer, Vidal Marrero y Domínguez Rodríguez: "Etapas del Análisis de Factibilidad. Compendio Bibliográfico" en Contribuciones a la Economía. 2009. Tomado de: http://www.eumed.net/ce/2009a/

[6] ¿Para qué sirve un estudio de mercado? Tomado de: https://www.emprendepyme.net/para-que-sirve-un-estudio-de-mercado.html

[7] Mercado Vargas, Horacio y Palmerín Cerna, Marisol**.** Tomado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/334/analisis%20de%20la%20oferta.htm

servicio?, así como establecer la posibilidad del servicio del proyecto en la satisfacción de dicha demanda.[8]

Análisis de comercialización

Permite identificar los canales adecuados por los que se puede dar a conocer un producto o servicio, siendo posible afirmar que:

La comercialización es el conjunto de acciones y procedimientos para introducir eficazmente los productos en el sistema de distribución. Considera planear y organizar las actividades necesarias para posicionar una mercancía o servicio.[9]

Estudio organizacional

Es una herramienta que permite identificar los factores nocivos que se presentan en las áreas y procesos de las empresas teniendo lugar:

Al interior de las organizaciones y son el resultado de las redes de relaciones que se entablan entre los diversos miembros que las conforman y que afectan y se ven afectados por éstas relaciones, dado que los grupos sociales, por la naturaleza misma de los individuos que los conforman, reflejan todos aquellos elementos del entorno (cultura, tradiciones, creencias, conflictos, etc.[10]

Estudio financiero

Un estudio financiero de un proyecto tiene como objetivo detectar los recursos económicos para poder llevar a cabo un proyecto. Gracias a este análisis se calcula también

[8] Tomado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/334/analisis%20de%20la%20demanda.htm
[9] Tomado de: http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/productos-servicios/comercializacion
[10] Pérez, A. y Guzmán, M. 2015. Los estudios organizacionales como programa de investigación

el costo total del proceso de producción, así como los ingresos que se estiman recibir en cada una de las etapas del proyecto.[11]

Mezcla de mercado

Es un conjunto de variables controlables que se combinan para lograr un determinado resultado en el mercado meta, como influir positivamente en la demanda, generar ventas y utilidades. La estrategia de mercadotecnia está conformada por los conceptos de las 4 P´s que consisten en Producto, Precio, Plaza (distribución) y Promoción.[12]

Producto o servicio

Una de las definiciones propuestas por la American Marketing Asociation (A.M.A.) para el término producto (en inglés: product), menciona lo siguiente: "Conjunto de atributos (características, funciones, beneficios y usos) que le dan la capacidad para ser intercambiado o usado. Usualmente, es una combinación de aspectos tangibles e intangibles.[13]

Precio

El precio puede ser considerado como el nivel al que se iguala el valor monetario de un producto o servicio para el comprador con el valor de la transacción para el vendedor, sin embargo, desde el punto de vista del comprador el precio no es sólo el valor monetario del producto sino también los esfuerzos realizados para adquirirlo y el tiempo dedicado a ello.[14]

Canales de comercialización

Los canales de comercialización son las vías por donde circulan los productos desde su origen, el fabricante, hasta el consumidor final. Estos canales están formados por empresas

---

[11] Tomado de: https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/estudio-financiero-proyecto
[12] Tomado de: https://www.gestiopolis.com/que-es-la-mezcla-de-mercadotecnia/
[13] Tomado de: https://www.marketing-free.com/producto/definicion-producto.html
[14] Tomado de : https://bibliocausa.files.wordpress.com/2013/03/07-el-precio.pdf

independientes de los fabricantes que tienen como función comercializar, vender o ayudar a la venta de los productos creados o fabricados por otros.[15]

Promoción

Se trata de una serie de técnicas integradas en el plan de marketing, cuya finalidad consiste en alcanzar una serie de objetivos específicos a través de diferentes estímulos y acciones limitadas en el tiempo y dirigidas a un *target* determinado.[16]

Proyecto de ventas

Es la cantidad de ingresos que una empresa espera ganar en algún momento en el futuro. Es una predicción que es sinónimo de una previsión de ventas. Ambas ayudan a determinar la salud de una empresa y si las tendencias de ventas están a la alza o a la baja.[17]

Estudio técnico

En este estudio se abarca el análisis los aspectos técnicos que son necesarios para el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio, donde se determina el tamaño, la localización, la producción y todas las organizaciones que se deben tener en cuenta para la ejecución del proyecto[18].

Estudio de Mercado

Mediante el estudio de mercado que se implementa para el desarrollo del presente trabajo, se podrá establecer las pautas necesarias para la viabilidad del proyecto, además de identificar las fortalezas y las debilidades que se manifiestan en el mercado, podrá tener una

[15] Canales de comercialización en la gestión de ventas. Tomado de: https://fp.uoc.fje.edu/blog/canales-de-comercializacion-en-la-gestion-de-ventas/
[16] 15. Promoción. Tomado de: https://www.marketing-xxi.com/promocion-117.htm
[17] Definición de proyección de ventas. Tomado de: https://pyme.lavoztx.com/definicin-de-proyeccin-de-ventas-11020.html
[18] FACULTAD DE ECONOMÍA UNAM. Tomado de: http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GomezAM/cap2a.pdf

mejor visión que le ayudarán en la toma de decisiones, las cuales son de importancia durante el proceso.

Oferta

Es de importancia para la empresa entender el comportamiento que tiene la competencia directa e indirecta, comprender los mecanismos y estrategias que utilizan para promocionar sus productos en el mercado, de este modo se puede seleccionar el estudio de viabilidad que se ajuste a la razón de social de la empresa y poder ofrecer los servicios que necesita la comunidad.

Competencia directa

En primer lugar no hay un ente económico que se ocupe del servicio integral a pacientes a domicilio. Respecto al servicio de salud domiciliaria, o atención domiciliaria en la ciudad de Popayán, se encuentra una organización llamada Home Health Salud en casa sas. Es una empresa Caucana, creada en el 2004 como un proyecto de grado, pero en el 2005 fue constituida legalmente, con matricula No. 00114667 registrado en la "Cámara de Comercio del Cauca", de este modo fue ampliando su zona de acción ofreciendo la prestación de servicios en otros municipios del Cauca como Santander de Quilichao, Piendamo y Timbio teniendo la capacidad de generar empleo, maneja un personal de 230 colaboradores tanto en las áreas administrativas como en las áreas asistenciales siendo una empresa de ejemplo para hacer el Best Marking y aplicarlo en las estrategias organizacional.

En la actualidad la empresa Home Health Salud en casa sas, tiene dos sucursales la primera está en el municipio de Popayán en el barrio Prados del Norte, dirección calle 11 Norte #7-49, sus líneas de atención al cliente son: tel: 8238585; 8361088, al cel: 3167440110, sus horarios de atención van de lunes a viernes 8:00am a 12:30pm y de 2:00pm a 5:30pm también tiene el servicio los sábados de 8:00am a 12:00am. La segunda

sucursal está ubicada en el municipio de Pasto siendo la capital del departamento de Nariño, ubicado en el barrio Versalles, en la dirección carrera 35 # 18-43, segundo piso.

La segunda organización se llama A SU SALUD HOME CARE S.A.S. Atención domiciliaria, ubicada en el municipio de Popayán, en el centro de la ciudad, su dirección es Carrera 5 #3-74, sus líneas de atención al cliente son: 3113647 01, asistente administrativo y 3104139116, Coordinación enfermería.

Esta empresa esta enfocad en optimizar los recursos y ofrecer atención integrar con calidad al paciente y a la familia, ofreciendo la prestación de servicios en Santander de Quilichao, Miranda y corinto, con su sede principal en Popayán Cauca.

La siguiente empresa se llama Servid Sandracilena, ubicado en el municipio de Popayán, en el barrio Alicante, su dirección es Carrera 6 A # 19N -23, sus líneas de atención al cliente son: tel: 8204118 y al cel: 3113252249.

Esta empresa se dedica a la prestación de servicios integrales a domicilio, con calidez humana y buen trato utilizando un personal idóneo para el desarrollo de sus actividades organizacionales. Posee una política de calidad la cual se basa en la cultura de calidad del personal, para satisfacer la demanda que tienen.

Competencia indirecta

La oferta de tipo indirecta, son personas que trabajan de manera informal tanto en el servicio de enfermería como en el servicio de terapias a domicilio, pero en último, solo prestan el servicio de cuidado a pacientes y de rehabilitación muscular entre otros. Estos servicios de tipo informal que son ofertados, en primer lugar causan cierta desconfianza, al

no tener un lugar o planta física, además que no se cuenta con un respaldo que los certifique y tenga los soportes necesarios para el desarrollo del servicio.

También están las INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS (IPS), integradas por centros de salud, clínicas y hospitales que prestan los servicios de salud ya sea por urgencias o por consulta, en ocasiones remiten a pacientes a su domicilio y es allí donde se les brinda el servicio, dándoles cierto reconocimiento en la población.

Conforme a los resultados de la información obtenida, se puede deducir inicialmente que en la ciudad de Popayán no hay una organización que se dedique a la prestación de servicios integrales a pacientes domiciliarios, por otra parte, las (IPS) que se encuentran en la capital Caucana ofrecen los servicios de salud dirigidos específicamente a pacientes con internación. Habiendo mencionado lo anterior, es posible concluir que existe un nicho de mercado insatisfecho, lo cual conlleva una oportunidad para crear una empresa de servicios integrales a pacientes domiciliarios en Popayán para satisfacer el segmento de mercado compuesto por personas que presenten sintomatologías.

Debilidades y fortalezas frente a la competencia

De acuerdo con la información obtenida por medio del análisis de la oferta en la ciudad de Popayán. Se debe tener en cuenta las debilidades y fortalezas que tiene el negocio frente a la competencia, con la intención de identificar las características del mercado actual en el que se va a competir.

Debilidades

No tiene el reconocimiento en el mercado objetivo, por lo que no puede competir dentro del mismo.

No tiene página web propia, impidiéndole mostrar a sus clientes el portafolio de servicios.

No cuenta con infraestructura propia.

No tiene direccionamiento organizacional.

Pocos recursos financieros.

No tiene alianzas estratégicas.

Fortalezas

Servicio personalizado, con la más alta calidad en la atención del paciente domiciliario..

Compromiso y responsabilidad en la prestación del servicio.

Contacto directo con el cliente.

Servicios integrales en uno solo servicio.

Personal calificado y capacitado para la atención de los pacientes.

Trabajo en equipo y designación de tareas.

Demanda

La segmentación permite dividir el mercado en grupos, en los cuales se identifican las características y necesidades son semejantes. Y esto es lo que permite una adecuada segmentación del mercado.

Para determinar el segmento de mercado apropiado, se debe tener en cuenta los aspectos geográficos, demográficos, psicográficos o conductuales

Demanda potencial

Es el alcance que podría generar la demanda de los servicios integrales de salud a domicilio, en la ciudad de Popayán. Mediante este estudio, se crea una hipótesis en relación de los posibles clientes que pueden llegar a solicitar estos servicios y que estén dispuestos a pagar los mismos.

En Popayán la población total de 258.653. En la cabecera municipal tiene una población de 227.840 personas, de acuerdo al último censo registrado por el DANE en el año 2005.

La proyección poblacional municipal para el año 2011, asentada en la ciudad de Popayán es de 267.946 habitantes.

El segmento de mercado al cual se pretende llegar son hombres y mujeres a partir de la edad de 35 años hasta 80 años, que vivan en la ciudad de Popayán, pertenecientes a los estratos 3, 4, 5. Personas que por motivos de movilidad o por que presentan algún síntoma, opten por la contratación de un servicio que les transmita seguridad y cumplimiento.

Según las características señaladas, las personas que se aparecen dentro del rango de edad son 116.665, esto quiere decir que representan el 43,54% de los habitantes, resultado dado de 116.665 / 267.946; por otra parte quienes viven en estratificación 3,4 y 5 son 24.662 personas, por consiguiente, 24.664 * 43,54%, nos muestra que la demanda potencial es de 10.738 personas que habitan la zona urbana de la ciudad de Popayán.

Demanda real

Es la capacidad que tiene la empresa en cumplir con cada orden de servicio solicitada mensualmente. En este caso la demanda real identificada es del 3% de la demanda potencial, lo que significa que todas sus actividades productivas están en la capacidad de prestar los servicios a 322 clientes.

Muestreo

Población y muestra

Tabla 1
Población discriminada por edades y género.

Rango	Hombres	Mujeres	Total
0 – 4	9.687	9.338	19.025
5 – 9	10.316	9.904	20.220
10 – 14	11.470	11.455	22.925
15 – 19	12.090	11.741	23.831
20 – 24	11.645	12.139	23.784
25 – 29	12.650	12.701	25.351
30 – 34	11.332	11.253	22.585
35 – 39	8.991	9.584	18.575
40 – 44	8.281	9.386	17.667
45 – 49	8.088	9.563	17.651
50 – 54	6.611	8.225	14.836
55 – 59	5.407	6.386	11.793
60 – 64	4.198	5.147	9.345
65 – 69	3.134	3.828	6.962
70 – 74	2.364	3.087	5.451
75 – 79	1.732	2.345	4.077
80 Y MÁS	1.531	2.337	3.868
TOTAL	129.527	138.419	267.946

Fuente: planeación municipal proyección DANE. (2011). Con base en el censo 2005.

Proyección total de la población del municipio de Popayán a 2011: 267.946 habitantes

Población (hombres y mujeres) entre las edades de 25 a 59 años: 116.665 habitantes

Porcentaje (hombre y mujeres) entre edades de 5 a 65 años: (116.665/267.946)*100 = 43,54%

Número de habitantes que se encuentran los estratos socioeconómicos 3, 4 y 5.

Tabla 2
Habitantes de los estratos 3, 4 Y 5.

Estrato	Habitantes
Estrato 3	16.356
Estrato 4	6.076
Estrato 5	2.230
TOTAL	24.662

Fuente: planeación municipal proyección DANE 2011

Población objetivo: (24.662* 0,4354) = 10.738

Tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2.\,\mathrm{p.q.N}}{e^2.\,(\mathrm{N}-1) + \mathrm{z}^2.\,\mathrm{p.q}}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.
z = 1,88 (nivel de confiabilidad). 93% (margen de confiabilidad)
p = 0,5 (probabilidad que sí ocurra).
q = 0,5 (probabilidad que no ocurra).
e = 0.07 (Error muestral). 7%
N = 10.738 (población objeto de estudio).

$$n = \frac{(1{,}88)^2.\,(0{,}5).\,(0{,}5).\,(10.738)}{(0{,}07)^2.\,(10.738-1) + (1{,}88)^2.\,(0{,}5).\,(0{,}5)}$$

$n = 165$ Encuestas.

Fuentes de información

La información que es necesaria para llevar a cabo el desarrollo del proyecto, se divide en dos fuentes, fuente primaria y fuente secundaria.

Fuente primaria:

Se encuestarán 165 habitantes de la capital caucana, quienes brindarán información acerca del nivel de necesidad actual acerca de los servicios que se quieren ofertar, sus hábitos de consumo, precio y aceptación de los servicios.

Fuente secundaria:

Hace referencia a información indispensable para la realización del presente estudio de mercado, ya que son estudios previos que han sido llevados a cabo con el mismo o diferente propósito del cual se puede extraer información, como estadísticas y datos históricos.

Método para recopilación de información

Para el desarrollo de la investigación, se hace necesaria la búsqueda de información tanto primaria como secundaria, en lo que corresponde a la información de tipo primaria, se procede a la recolección de datos por medio del uso de una herramienta estandarizada como lo es la encuesta, esto quiere decir que las preguntas que conforman dicha herramienta, son las mismas para todas las personas que sean partícipes de la misma. De la recopilación de datos, se pretende identificar si existe necesidad insatisfecha, las características que debe tener el servicio que se ofrece, la frecuencia en que requiere el servicio. La encuesta está dirigida a 165 habitantes de la zona urbana de Popayán, quienes representan el segmento de mercado al que SIPAD dirigirá su variedad de servicios.

Procesamiento y análisis de datos

Después de la aplicación de la encuesta, prosigue el análisis de la información obtenida. Para la realización de los respectivos análisis se utilizó el programa estadístico informático SPSS (Statistical Product and Service Solutions), en el que se introdujeron las preguntas que componen la encuesta y las respuestas dadas por 165 personas, quienes participaron y colaboraron con el desarrollo del estudio.

Análisis de la demanda

La realización de una encuesta en la ciudad de Popayán, ubicada en el departamento del Cauca, es la mejor opción para conocer la viabilidad de una empresa de servicios integrales a pacientes a domicilio, la importancia de identificar los factores que intervienen en la creación de empresas prestadoras de servicios en el sector de salud, se debe a las necesidades existentes de la población por los mismos, es por esta razón que se analizará la información obtenida mediante la encuesta para establecer los resultados obtenidos, en las siguientes tablas cada una con su gráfica y análisis respectivo.

¿Cuál es un género?

Tabla 3
¿Cuál es su género?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	86	52,1	52,1	52,1
	Masculino	79	47,9	47,9	100,0
	total	165	100,0	100,0	

(Fuente: Elaboración propia)

¿Cuál es un género?

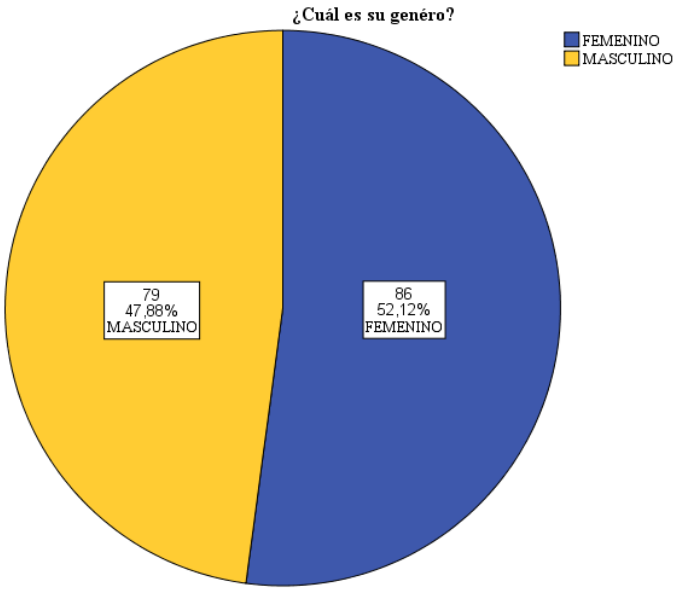

Ilustración 1 ¿Cuál es un género? (Fuente: Elaboración propia)

De acuerdo a los resultados obtenidos, después de la implementación de las encuestas, en la ilustración 1, se observa que la mayor participación, es de las mujeres, con un 52,12%. Se puede determinar que el género femenino recurren al uso de estos servicios, y por esta razón que la empresa debe adecuar sus servicios pensando en el bienestar de la mujer.

Edad

Tabla 4
¿Cuál es su edad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	35	2	1,2	1,2	1,2
	37	1	,6	,6	1,8
	38	2	1,2	1,2	3,0
	39	4	2,4	2,4	5,5
	40	6	3,6	3,6	9,1
	41	5	3,0	3,0	12,1
	43	4	2,4	2,4	14,5
	45	7	4,2	4,2	18,8
	46	5	3,0	3,0	21,8
	47	3	1,8	1,8	23,6
	48	7	4,2	4,2	27,9
	49	6	3,6	3,6	31,5
Válido	50	10	6,1	6,1	37,6
	51	7	4,2	4,2	41,8
	53	4	2,4	2,4	44,2
	54	6	3,6	3,6	47,9
	55	8	4,8	4,8	52,7
	57	6	3,6	3,6	56,4
	58	4	2,4	2,4	58,8
	59	2	1,2	1,2	60,0
	60	9	5,5	5,5	65,5
	61	6	3,6	3,6	69,1
	62	5	3,0	3,0	72,1
	64	4	2,4	2,4	74,5
	65	6	3,6	3,6	78,2

68	5	3,0	3,0	81,2
70	9	5,5	5,5	86,7
72	3	1,8	1,8	88,5
75	6	3,6	3,6	92,1
77	2	1,2	1,2	93,3
78	4	2,4	2,4	95,8
80	7	4,2	4,2	100,0
Total	165	100,0	100,0	

(Fuente: Elaboración propia)

¿Cuál es su edad?

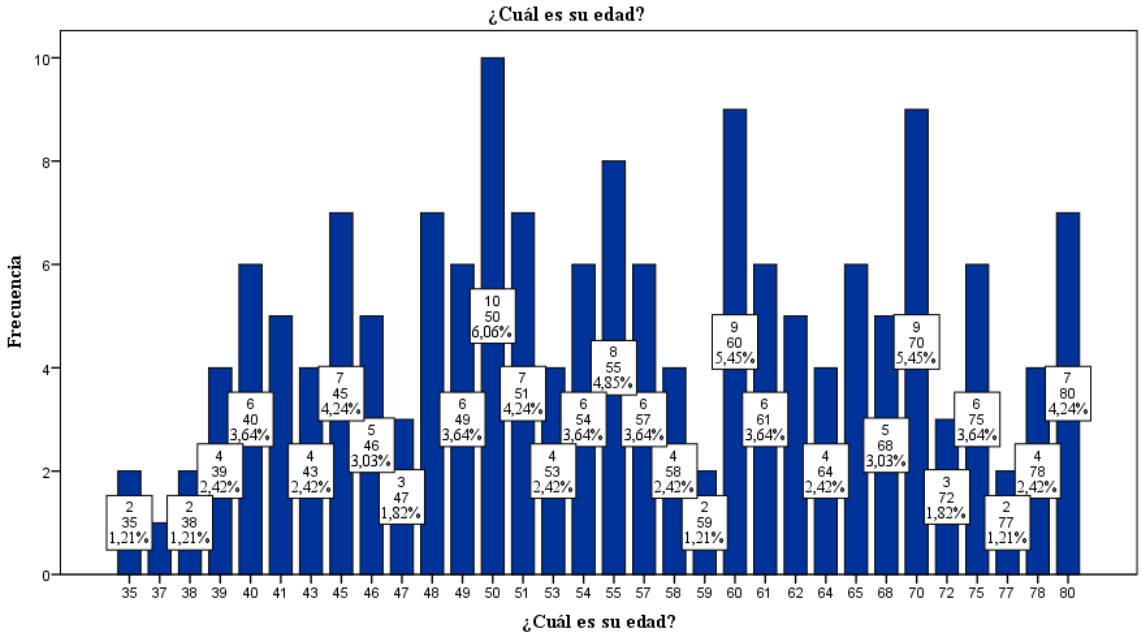

Ilustración 2 ¿Cuál es su edad? (Fuente: Elaboración propia)

De acuerdo a la ilustración 2, se puede observar que la población objetiva fue entre las edades de 35 a 80 años inicialmente, en el desarrollo del estudio se determina que las edades ideales para el mercado objetivo de la empresa están entre 35 a 75 años que son las personas que podrían contratar los servicios.

Las edades con mayor participación están entre las edades 45, 50, 60 y 70 años, es por esta razón que la prestación de servicios deberá tener la comodidad necesaria para personas de edad avanzada y brindarles la mejor atención.

Estrato

Tabla 5
¿Cuál es su estrato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estrato 3	74	44,8	44,8	44,8
	Estrato 4	58	35,2	35,2	80,0
	Estrato 5	33	20,0	20,0	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

(Fuente: Elaboración propia)

¿Cuál es su estrato?

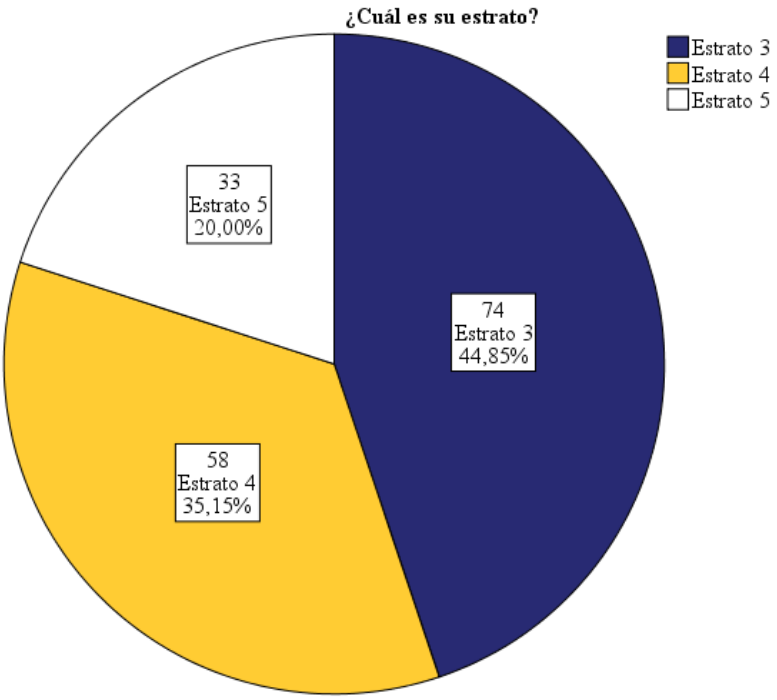

Ilustración 3 ¿Cuál es su estrato? (Fuente: Elaboración propia)

En la ilustración 3, se puede observar los estratos de la población encuestada, el porcentaje de participación y el número de persona por estratos.

Se puede determinar que los servicios irán dirigido a personas pertenecientes a los estratos 3 y 4 primeramente ya que conforman el 80% de la población encuestada.

¿Ha contratado Usted los servicios de salud a Domicilio? SI

Tabla 6
¿Ha contratado usted los servicios de salud a domicilio? Si

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Servicio Terapia Física	24	14,5	14,9	14,9
	Servicio Enfermería	60	36,4	37,3	52,2
	Servicio Aplicación de Medicamentos	34	20,6	21,1	73,3
	Servicio de Muestras de laboratorio Clínico	18	10,9	11,2	84,5
	Servicio Terapia Respiratoria	12	7,3	7,5	91,9
	Servicio Terapia ocupacional	13	7,9	8,1	100,0
	Total	161	97,6	100,0	
Perdido	Sistema	4	2,4		
Total		165	100,0		

(Fuente: Elaboración propia)

¿Ha contratado usted los servicios de salud a domicilio? Si

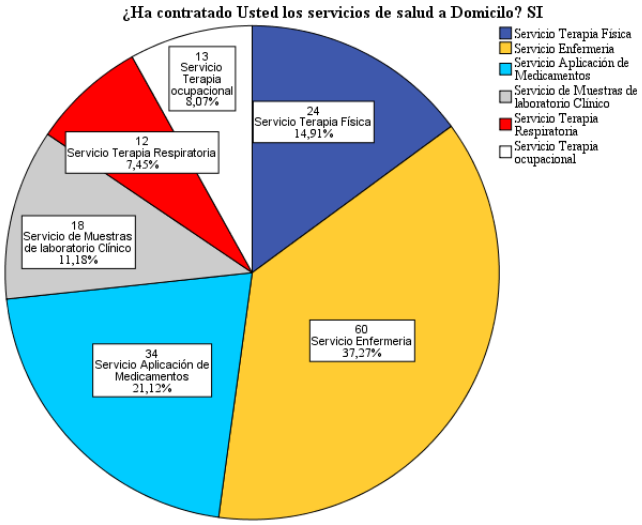

Ilustración 4 ¿Ha contratado usted los servicios de salud a domicilio? Si (Fuente: Elaboración propia)

La información obtenida en la ilustración 4, permite identificar los servicios de salud que normalmente son contratados por la población, el servicio más utilizado, es el servicio de enfermería que presenta un 37,27%, seguido del servicio de aplicación de medicamentos con el 21,12% y servicio de terapia física con un 14,91% siendo estos los servicios más significativos, los otros 3 servicios suman el 26,7% lo cual indica que son poco solicitados por la población.

¿Ha contratado Usted los servicios de salud a Domicilio? No

Tabla 7
¿Ha contratado Usted los servicios de salud a Domicilio? No

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Precio	2	1,2	50,0	50,0
	Desconocimiento	2	1,2	50,0	100,0
	Total	4	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	161	97,6		
Total		165	100,0		

(Fuente: Elaboración propia)

¿Ha contratado Usted los servicios de salud a Domicilio? No

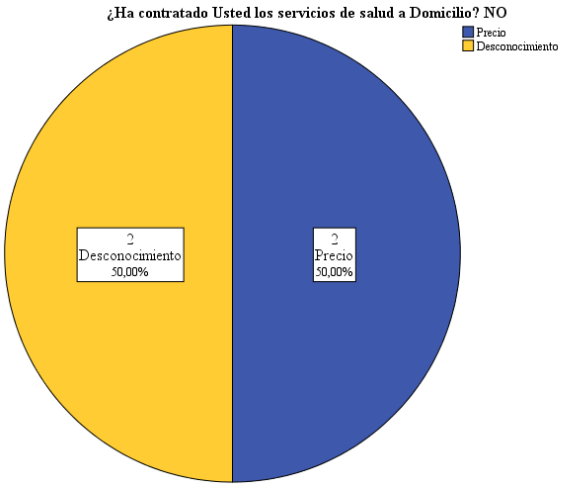

Ilustración 5 ¿Ha contratado Usted los servicios de salud a Domicilio? No (fuente: Elaboración propia)

De acuerdo a la ilustración 5, se puede identificar, que existe parte de la población que desconoce de estos servicios o no los utiliza por el precio representando un porcentaje de participación del 2.4% del total de la población encuestada.

¿Razón por la cual usted contrata el servicio de salud a domicilio?

Tabla 8
¿Razón por la cual usted contrata el servicio de salud a domicilio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Comodidad	32	19,4	19,8	19,8
	Calidad en el Servicio	32	19,4	19,8	39,5
	Confianza en el Servicio	24	14,5	14,8	54,3
	Falta de Atención en las EPS	45	27,3	27,8	82,1
	Fácil acceso al Servicio	29	17,6	17,9	100,0
	Total	162	98,2	100,0	
Perdido	Sistema	3	1,8		
Total		165	100,0		

(Fuente: Elaboración propia)

¿Razón por la cual usted contrata el servicio de salud a domicilio?

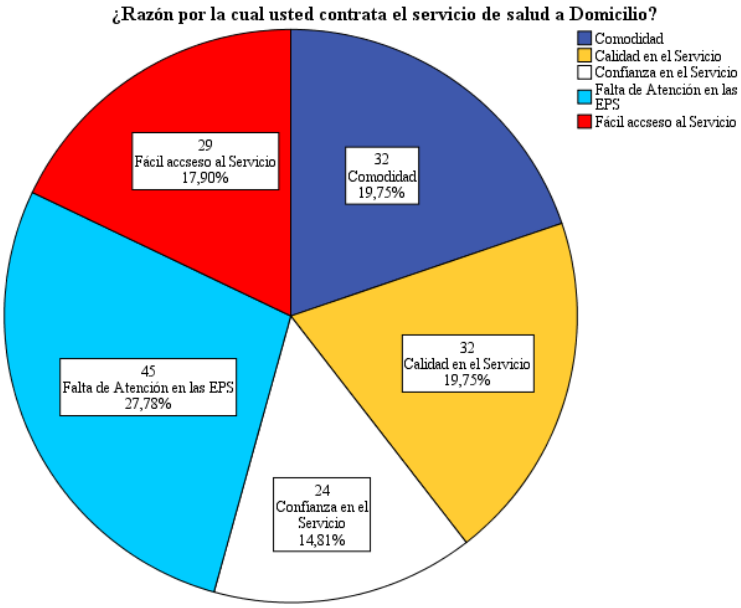

Ilustración 6 ¿Razón por la cual usted contrata el servicio de salud a domicilio? (Fuente: Elaboración propia)

La ilustración 6, muestra las razones por las cuales la población encuestada contrata los servicios de salud a domicilio, el índice más influyente es la falta de atención en las IPS con el 27,78 %. También se notó que estos servicios son contratados por comodidad con el 19,75% al igual que por la calidad del servicio, seguido por el índice de fácil acceso al servicio con el 17,90% y por ultimo esta la confianza en el servicio generando un 14,81%.

¿Qué clases de servicios complementarios de salud, le gustaría que una empresa de estas prestara?

Tabla 9
¿Qué clases de servicios complementarios de salud, le gustaría que una empresa de estas prestara?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Plan Médico General	34	20,6	20,6	20,6
	Plan Pólizas de Salud	18	10,9	10,9	31,5

Plan de Ambulancia	51	30,9	30,9	62,4
Plan para Urgencias	42	25,5	25,5	87,9
Plan Unidad de Cuidados Intensivos	11	6,7	6,7	94,5
Servicio de Nutricionista	9	5,5	5,5	100,0
Total	165	100,0	100,0	

(Fuente: Elaboración propia)

¿Qué clases de servicios complementarios de salud, le gustaría que una empresa de estas prestara?

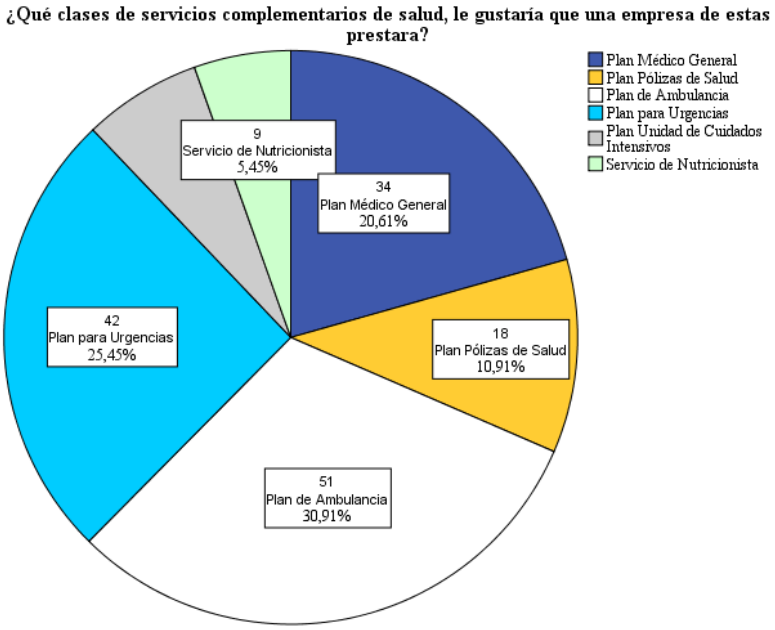

Ilustración 7 ¿Qué clases de servicios complementarios de salud, le gustaría que una empresa de estas prestara? (Fuente: Elaboración propia)

Esta gráfica representa los servicios de salud complementarios que la población encuestada afirma son necesarios para una empresa de salud a domicilio, se identificó que la mayoría de las personas prefieren el plan de ambulancia con el 30,91%, seguido del plan de urgencias con el 25,45% y un plan médico general con el 20,61% sumando la mayor participación del 76,97 % de los servicios complementarios, el restante se distribuye entre el servicio de aplicación de medicamentos con el 10,91%, el 6,67% para terapia ocupacional y por último el plan de nutricionista con el 5,45%, demostrando que estos servicios pueden ser agregados al portafolio de servicios.

¿Cuánto estaría dispuesto(a) a pagar por los servicios de salud a domicilio (12 horas)?

Tabla 10
¿Cuánto estaría dispuesto(a) a pagar por los servicios de salud a domicilio (12 horas)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	$50 Mil a $100 Mil	81	49,1	49,1	49,1
	$100 Mil a $150 Mil	53	32,1	32,1	81,2
	$150 Mil a $200 Mil	31	18,8	18,8	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

(Fuente: Elaboración propia)

¿Cuánto estaría dispuesto(a) a pagar por los servicios de salud a domicilio?

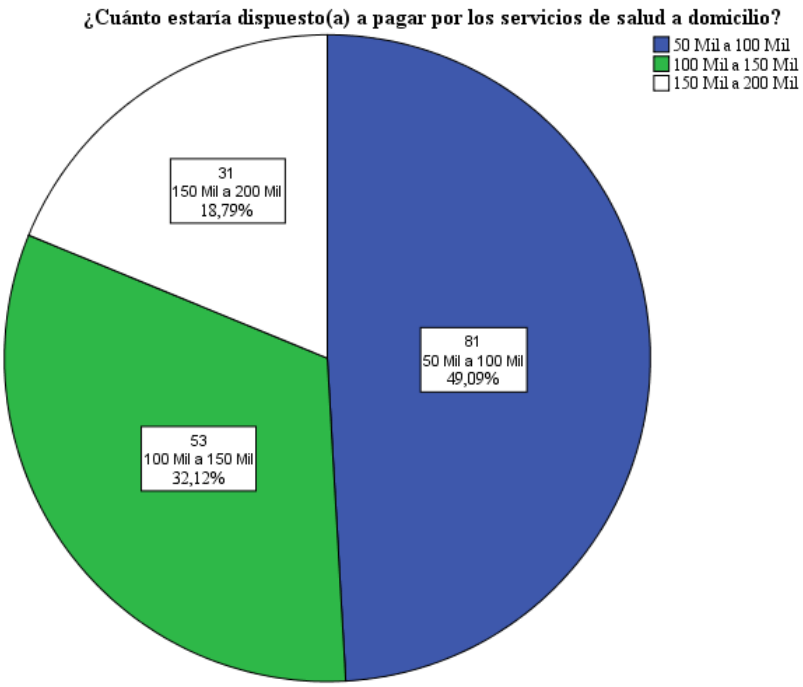

Ilustración 8 ¿Cuánto estaría dispuesto(a) a pagar por los servicios de salud a domicilio? (Fuente de elaboración propia)

La gráfica muestra la capacidad de pago de la población encuestada, por los servicios de salud a domicilio, donde lidero la tarifa mínima de 50 a 100 mil con el 49,09%, mostrando un impacto menor fue la tarifa razonable la cual va de 100 a 150 mil con el 32,12% y la tarifa Premium que va desde los 150 a 200 mil con el 18,79% por lo cual se puede ofrecer servicios desde 50 a 150 mil que le permitan ser accesibles a la población.

¿Estaría dispuesto(a) de contratar una empresa nueva en la ciudad, la cual preste los servicios de salud que se ajusten a sus necesidades?

Tabla 11
¿Estaría dispuesto(a) de contratar una empresa nueva en la ciudad, la cual preste los servicios de salud que se ajusten a sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	150	90,9	90,9	90,9
	No	15	9,1	9,1	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

(Fuente: Elaboración propia)

¿Estaría dispuesto(a) de contratar una empresa nueva en la ciudad, la cual preste los servicios de salud que se ajusten a sus necesidades?

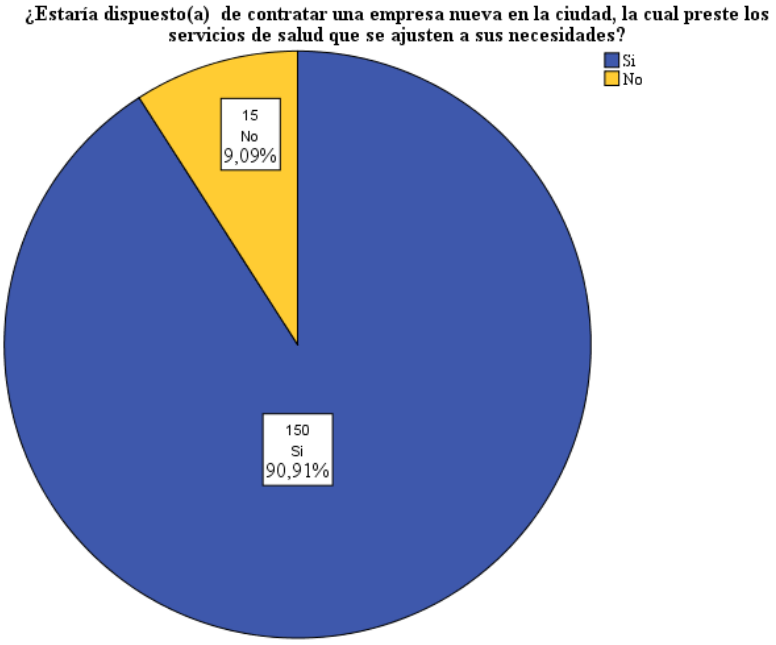

Ilustración 9 ¿Estaría dispuesto(a) de contratar una empresa nueva en la ciudad, la cual preste los servicios de salud que se ajusten a sus necesidades? (Fuente de elaboración propia)

La ilustración 9, representa la disposición de la población al cambio del sistema de salud, quienes están de acuerdo que los servicios de salud recibidos en casa pueden brindarles más beneficios , siendo el 90,91 % quienes están de acuerdo que sus necesidades y expectativas pueden ser confiadas en una empresa de salud nueva en la ciudad que preste sus servicios a domicilio.

Análisis de Resultados

Según la información obtenida mediante la realización de las encuestas se puede concluir que existe una demanda de los servicios integrales de salud a domicilio, la forma de contratación es de acuerdo según sea la disposición del cliente y se realiza en la

residencia del paciente, además los servicios que son ofertados por otras empresas de muestran la necesidad que tiene la población de adquirirlos.

Las personas que participaron y tuvieron una reacción positiva representan el 90,91%, ellos son quienes están dispuestos en adquirir los servicios integrales de salud a domicilio de una empresa nueva en Popayán. Se puede decir que la creación de una empresa de servicios integrales de salud a domicilio en la ciudad de Popayán es viable.

Por otra parte se evidencia que la mayoría de personas contratan estos servicios por comodidad brindándoles mayores beneficios al recibirlos en casa. Esto posible tenga conexión con la falta de atención en las EPSS que no alcanzan a cubrir las necesidades de la población optando por nuevas alternativas en salud.

De acuerdo con los datos referentes a la segmentación del mercado no hay exclusión de género y el rango óptimo de acuerdo a los resultados y el análisis de las encuestas es desde 35 a 75 años de edad pertenecientes a los estratos socio económicos 3 y 4.

Mezcla de Mercado

La mezcla de mercado hace referencia a aspectos importantes como lo son la caracterización de los servicios que se van a ofertar, a los precios, los condicionantes de los precios, la distribución y promoción de los diversos servicios y la proyección de ventas realizada de acuerdo a factores que ejercen impacto en la misma.

Descripción de los servicios que presta "SIPAD"

Los servicios que oferta la empresa, están enfocados a satisfacer las necesidades las personas que los requieren, con la posibilidad que ajusten el o los servicios de la manera que más le convenga.

Terapia respiratoria: Nuestra empresa cuenta con un personal calificado y la mejor tecnología en nebulizadores para dar una mayor calidad en el servicio ofreciendo las mejores condiciones al interactuar con el paciente dándole una sensación de comodidad y bienestar después de cada terapia.

Ilustración 10 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/)

Terapia física: SIPAD ofrece el servicio con calidad y responsabilidad utilizando los mejores dispositivos de rehabilitación y tratamiento musculares para generar una experiencia agradable y brindar el bienestar que necesita el paciente.

Ilustración 11 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/)

Cuidado del adulto mayor: Nuestra empresa cuenta con un personal calificado, el cual ofrece los servicios de valoración del paciente, alimentación ,cuidado personal, monitoreo, suministros de medicamentos y seguridad en el medio para brindar la comodidad que merecen nuestros clientes.

Ilustración 12 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/)

Administración de medicamentos: SIPAD ofrece este servicio, con un personal calificado que cumple con las aptitudes y los conocimientos necesarios para una medicación correcta, que permita la tranquilidad y comodidad en el hogar, garantizando la seguridad del paciente.

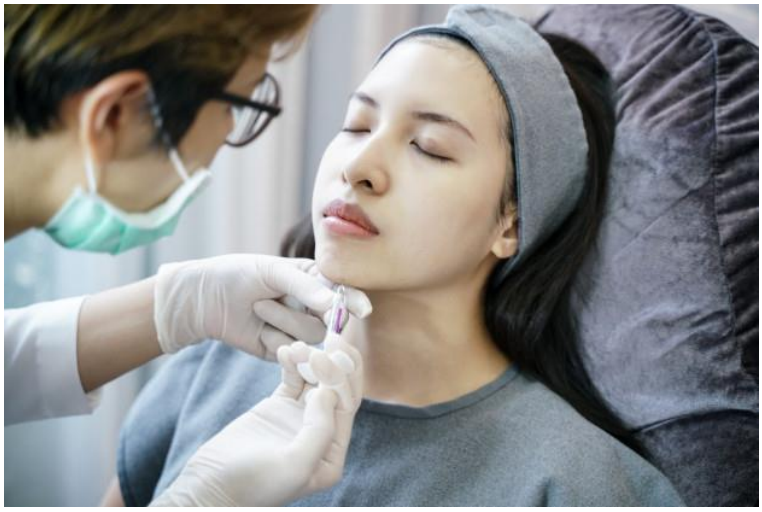

Ilustración 13 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/)

Cuidado de niños y pacientes: Este servicio está dirigido a mejorar la calidad de vida de la población, con un servicio personalizado y de la más alta atención al paciente domiciliario las 24 horas.

Ilustración 14 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/)

Médico general: Nuestra empresa cuenta con el asesoramiento especializado de un médico en casa, para atender y brindar bienestar a nuestros pacientes en general, realizando consultas médicas, seguimientos de tratamientos, diagnósticos generales y recomendaciones que permitan garantizar la salud de nuestros pacientes.

Ilustración 15 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/)

Ambulancia: Nuestra empresa sabe de la importancia que tiene los integrantes de la familia, por esto, ha diseñado, un servicio de ambulancia que permita la movilidad efectiva en casos de emergencia que se presenten.

Ilustración 16 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/)

Terapia ocupacional: Nuestra empresa pensando en nuestros clientes, hace la prestación del servicio con recursos didácticos novedosos que le permitan recuperar el funcionamiento físico como intelectual, de forma fácil, ágil y sencilla.

Ilustración 17 Maravillosas imágenes gratis (https://pixabay.com/es/)

Portafolio de servicios

Tabla 12
Portafolio de servicios.

servicios	Descripción del servicio
Servicio de Enfermería	1. **Cuidado de niños:** Está compuesto por apoyo afectivo y estimulación del desarrollo psicomotor, el aseo personal, alimentación del lactante o prescolar. Servicio de 6, 12 y 24 horas. 2. **Cuidado del paciente 24 horas:** Cuenta con el manejo en el cuidado de pacientes con recolector urinario, elementos de apoyo respiratorio. servicios básicos, apoyo para su movilización y cuenta con terapia ocupacional. 3. **Cuidado del adulto mayor:** cuidado de personas de edad avanzada, compuesto por el aseo personal, alimentación, hidratación. También incluye la seguridad en el medio, monitoreo, administración de medicamentos y terapia ocupacional.

Servicios Terapéuticos	1. **Terapia Respiratoria:** nebulización por hora, administración de medicamentos local o general con prescripción médica, mejoramiento y evacuación de secreciones respiratorias. 2. **Terapia Física:** valoración y diagnóstico del desempeño físico-motor del paciente, también tiene un programa para el fortalecimiento y movilidad corporal. Programa para la rehabilitación muscular. Tratamiento de lesiones y discapacidades. 3. **Terapia Ocupacional:** se le brinda asistencia al individuo en sus ocupaciones cotidianas, tratamiento de lesiones cerebrales, medula espinal, Parkinson, parálisis cerebral, debilidad general y rehabilitación post-fracturas.
Servicios de Apoyo	1. **Médico General**: consultas médicas, monitoreo, diagnósticos y seguimiento de tratamientos. 2. **Administración de Medicamentos**: aplicación de medicamentos con prescripción médica. 3. **Ambulancia:** servicio de traslado de ciudad a ciudad, servicio de traslado de casa a centros médicos en la ciudad o un servicio de traslado de un sitio u otro en la ciudad.

(Fuente: Elaboración propia)

Portafolio de servicios de SIPAD.

Ilustración 18 Portafolio de servicios SIPAD (Fuente: Elaboración propia)

Ilustración 19 Portafolio de servicios SIPAD (Fuente: Elaboración propia)

Precio

Aunque no existe un histórico de precios para los servicios ofertados por la organización, se establece un precio acorde a los costos en que se incurre en la prestación de los mismos, teniendo en cuenta también los valores que los posibles clientes están dispuestos a pagar.

Para establecer precios de las diferentes alternativas de servicios, se procede a identificar las zonas que tienen mayor impacto para el proyecto y donde están ubicadas, para determinar los lineamientos en cuanto a la oferta de los servicios. A continuación se presenta la ilustración y descripción.

Ilustración 20 Mapa de identificación de zonas, Municipio de Popayán

(https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Comunas_de_Popayan.jpg)

De acuerdo al mapa, la ciudad de Popayán se encuentra dividida en 9 comunas, las cuales serán tomadas como la división de zonas para la aplicación de precios, de acuerdo a la distancia que hay entre las mismas.

Para la fijación de precio es necesario determinar qué barrios compone cada comuna.

ZONA 1, comuna 1:

Alcalá, Antonio Nariño, Belalcázar, Bloque Pubenza, Campamento, Campo Bello, Capri, Casas Fiscales, Catay, El Nogal, El Recuerdo, Fancal, La Cabaña, La Playa, La Villa, Loma Linda, Los Laureles, Los Rosales, Machangara, María Alexandra, Modelo, Monte, Rosales, Nueva Granada, Nuevo Catay, Plazuela del Poblado, Prados Norte, Puerta Hierro, Santa Clara, Villa Paula.

Zona 2, comuna 2:

Alto de Cauca, Ana Lucía, Atardec.Pradera, Balcón Norte, Bella Vista, Bello, Horizonte, Bosques del Pinar, Canal Brujas, Canterbury, Chamizal, Coomeva, Cruz Roja, Destecha/N., El Bambú, El Pinar, El Placer, El Tablazo, El Uvo, Esperanza N., Galilea, Guayacanes.Del Río, Hogares Comunit, La Aldea, La Arboleda, La Aurora, La Cordillera, La Florida, La Primavera, Los Cámbulos, Los Pinares, Los Ángeles, Luna Blanca, Lusitania, María Paz, Matamoros, Morinda, Nueva Alianza, Nueva Integración, Nvo.Tequendama, Pinares del Río Pino Pardo, Pinos Llanos, Rincón La Aldea, Rincón Primav., Río Vista, San Fernando, San Ignacio, San Miguel, Santiago Cali, Trece de Octubre, Tóez, V.González, Villa Andrés, Villa Claudia, Villa Inés, Villa Melisa, Villa Norte, Villa Vista, Villa del Viento, Zuldemaida.

Zona 3, comuna 3:

Acacias, Alicante I, Alicante II, Alto Bajo Cauca, Altos del Jardín, Altos del Río, Arco Yanaconas, Aída Lucía, Bolívar, Chicalá Estancia, Ciudad Jardín, Deportistas, Encocauca, Galicia, Guayacanes, José A. Galán, La Estancia, La Virginia, La Ximena, Los Hoyos, Moravia, Nuevo Yambitará, Palacé, Periodistas, Plazu/Poblado, Portales Estancia, Portales Norte, Portón Hacienda, Portón, Yanaconas, Pueblillo, Recodo del Río, Rincón Estancia,

Rincón Yambitará, Rincón de La Ximena, Rincón del Río, Sotará, Torres del Río, Tres Margaritas, Ucrania, Vega de Prieto, Villa Alicia, Villa Mercedes, Yambitará, Yanaconas, Yanagual.

Zona 4, comuna 4:

Argentina, Bosques de Pomona, Caldas, Centro, Colombia I, Colombia II, Edificio Dorado, El Achiral, El Cadillal, El Empedrado, El Liceo, El Patio, El Prado, El Refugio, Fucha, Hernando Lora, La Pamba, Las Américas, Loma Cartagena, Los Alamos, Moscopán, Obrero, Pomona, Provitec I Etapa, Provitec II Etapa, San Camilo, San Rafael Viejo, Santa Catalina, Santa Inés, Santa Teresita Siglo Xx, Valencia, Vásquez Cobo

Zona 5, comuna 5:

Alameda, Avelino Ull, Berlín, Braceros, Colgate Palmolive, El Lago, El Plateado, El Poblado Alto, La Campiña, La Floresta, Las Ferias, Los Andes, Los Sauces, María Oriente, Nueva Venecia, Santa Mónica, Suizo.

Zona 6, comuna 6:

Alfonso López, Calicanto, Comuneros, El Boquerón, El Dean, El Limonar, El Pajonal, Gabriel G. Marq., Jorge E. Gaitán, José H. López, La Colina, La Gran Victoria, La Ladera, La Paz Sur, La Paz Sur, Las Veraneras, Loma de La Virgen, Los Naranjos, Los Tejares, Madres Solteras, Manuela Beltrán, Nueva Granada Nuevo Japón, Nuevo País, Primero de Mayo, San Rafael Nuevo, Santa Fé -Bog. Sindic.I y II Etapa, Tejares de Otón, Valparaíso, Versalles, Versalles Pajonal, Villa

Carmen II, Villa del Sur.

Zona 7, comuna 7:

Campiña-Retiro, Chapinero, Corsocial, Domingo Sabio, El Minuto de Díos, El Mirador, Ibero Tierra, Independencia, Isabela I, Isabela II, La Conquista, La Heroica, La Libertad,

La Unión, Las Brisas, Las Palmas I, Las Palmas II, Las Vegas, Los Campos, Madres Desamparadas, Nazareth, Niño Jesús Praga-Retiro, Nuevo Berrío, Nuevo Popayán, Panamericana, Retiro Alto y Bajo, San Fernando, Santa Librada, Solidaridad, Tomás Cipriano, Treinta y Uno de Marzo, Villa Occidente, Villa del Carmen I.

Zona 8, comuna 8:

Asoprecom, Camilo Torres, Canadá, Edif. Llano Largo, El Guayabal, El Triunfo, El Zaguán, José M. Obando, Junín, La Esmeralda, La Esperanza, La Isla, La Victoria,

Llano Largo, Los Libertadores, Minuto de Dios, Pandiguando, Popular, Santa Helena

Zona 9, comuna 9:

Carlos Primero, Cinco de Abril, Kennedy, La Capitana, La Gaitana, La Sombrilla, Lomas de Granada, Los Naranjos, María Occidente, Mis Ranchitos, Nuevo Hogar, San Antonio Padua, San José, San Miguel, Urapanes del Río.

Precio del servicio.

Tabla 13
Precio de los servicios.

CANTIDAD DE SERVICIOS	Descripción del servicio	VALOR
Cuidado de niños 24 horas	6 horas	35.000
	12 horas día	55.000
	12 horas noche	60.000
	24 horas	115.000
Cuidado al paciente 24 horas	6 horas	35.000
	12 horas día	55.000
	12 horas noche	60.000
	24 horas	115.000
Cuidado del adulto mayor 24 horas	6 horas	35.000
	12 horas día	55.000
	12 horas noche	60.000
	24 horas	115.000

Terapia respiratoria	1 servicio	20.000
Terapia física	1 servicio	20.000
Terapia ocupacional	1 servicio	20.000
Médico general	1 consulta	70.000
Administración de medicamentos	1 servicio	25.000
Ambulancia	Traslado de ciudad a ciudad	400.000
	Traslado de casa a centro medico	130.000
	traslado de un lugar a otro	100.000

(Fuente: Elaboración propia)

Canal de Distribución

La empresa al ofrecer servicios a domicilio, utilizara el canal de distribución directo, ya que cuenta con la capacidad de tener contacto directo con el cliente, sin tener intermediarios facilitándole a la empresa conocer las expectativas, y la opinión del servicio que recibe sus clientes, aprovechando esta información por la misma y permitiéndole el reconocimiento en el mercado.

Promoción

Primeramente se utilizará una página web propia, donde muestre la imagen corporativa y el portafolio de servicios ofertados por la empresa, posteriormente se utilizarán las pantallas gigantes de video, ubicadas en las diferentes zonas de la ciudad de Popayán, También es necesario utilizar la propaganda en los diferentes medios de comunicación tales como la

radio, la televisión, redes sociales, tarjetas de presentación y volantes permitiendo un mayor reconocimiento por el mercado potencial y la fidelización de los clientes.

Proyección de ventas

En la siguiente tabla se presenta la proyección de ventas teniendo en cuenta los factores tales como la cantidad de órdenes de servicios prestados, el precio de cada servicio y los ingresos por año que tendrá la empresa, además que la no tiene el reconocimiento por la población para generar un volumen de ventas considerable, se puede afirmar que al promocionar el portafolio de servicios en el municipio de Popayán se aumente el número de clientes y de los ingresos.

La proyección de ventas se realizará mediante precios históricos de la empresa que permitan establece tarifas flexibles incrementando las ventas de los servicios e ingresos para optimizando los recursos dirigidos en cuanto a la prestación de servicios para la captación de clientes y permitirle obtener el reconocimiento que necesita la empresa.

PROYECCIÓN DE VENTAS PRIMER AÑO

Tabla 14
Proyecciones de ventas primer año.

CANTIDAD DE SERVICIOS	Descripción del servicio	CANTIDAD MES	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	SUBTOTAL MES	TOTAL AÑO 1
Cuidado de niños 24 horas	6 horas	15	unidades	35.000	525.000	6.300.000
	12 horas día	15	unidades	55.000	825.000	9.900.000
	12 horas noche	15	unidades	60.000	900.000	10.800.000
	24 horas	15	unidades	115.000	1.725.000	20.700.000
Cuidado al paciente 24 horas	6 horas	15	unidades	35.000	525.000	6.300.000
	12 horas día	15	unidades	55.000	825.000	9.900.000
	12 horas noche	15	unidades	60.000	900.000	10.800.000
	24 horas	15	unidades	115.00	1.725.000	20.700.000

				0		
Cuidado del adulto mayor 24 horas	6 horas	15	unidades	35.000	525.000	6.300.000
	12 horas día	15	unidades	55.000	825.000	9.900.000
	12 horas noche	15	unidades	60.000	900.000	10.800.000
	24 horas	20	unidades	115.000	2.300.000	27.600.000
Terapia respiratoria	1 servicio	11	unidades	20.000	220.000	2.640.000
Terapia física	1 servicio	11	unidades	20.000	220.000	2.640.000
Terapia ocupacional	1 servicio	11	paquete	20.000	220.000	2.640.000
Médico general	1 consulta	30	unidades	70.000	2.100.000	25.200.000
Administración de medicamentos	1 servicio	30	unidades	25.000	750.000	9.000.000
Ambulancia	Traslado de ciudad a ciudad	30	unidades	400.000	12.000.000	144.000.000
	Traslado de casa a centro medico	13	unidades	130.000	1.690.000	20.280.000
	traslado de un lugar a otro	12	unidades	100.000	1.200.000	14.400.000
TOTAL		**333**			**30.900.000**	**370.800.000**

(Fuente: Elaboración propia)

Estudio Técnico

Tamaño del proyecto

El proyecto se consideró con base al número de servicios que serán prestados al mes, teniendo en cuenta el nivel de demanda y la capacidad que tiene la empresa de atender las solicitudes de los servicios integrales de salud a domicilio, en la ciudad de Popayán.

Las variables que determinan el tamaño el proyecto son:

Dimensión y características del mercado

Esta variable es importante para conocer la demanda de los servicios ofertados en el mercado, identificar las necedades de los clientes y tener en cuenta las inconformidades presentes al contratar estos tipos de servicios.

La comunidad payanesa está dispuesta en contratar estos servicios por una empresa nueva que se ajuste a sus necesidades, dándole la oportunidad de ofrecer su portafolio de servicios y posicionarse en el mercado rápidamente.

Costos de inversión y operación

Esta variable demuestra la capacidad de financiación que tiene la empresa, para cubrir la prestación de servicios.

La relación tamaño – tecnología, influye en la relación tamaño – inversión y costos de producción. Inicialmente la inversión y los costos no serán proporcionales a la capacidad instalada y al rendimiento por persona. Pero al dar inicio a las operaciones propias de la empresa se espera, a disminuir el costo de producción, aumentar las utilidades y elevar la rentabilidad del proyecto.

Financiación

Si los recursos financieros no son suficientes para realizar la inversión, la realización del proyecto es imposible. Los recursos económicos propios y ajenos permiten escoger el tamaño del proyecto, esta situación representa a la empresa mayor costo y la posibilidad de un mayor rendimiento. Es prudente escoger el tamaño que se financie con mayor comodidad y seguridad, así mismo ofrezca, de ser posible, los menores costos y un alto rendimiento de capital.

Se tiene la pretensión de realizar las adecuaciones necesarias al local en arrendamiento, la compra de equipos para un funcionamiento eficiente dentro del establecimiento para proporcionar adecuados espacios laborales.

En cuanto a los costos de financiación, se tiene como opción los ahorros de los futuros dueños.

Disponibilidad de insumos y materia prima

La provisión suficiente, en cantidad y calidad de materias primas es un aspecto importante en el desarrollo de un proyecto. Grandes empresas se han visto frenadas por la falta de estos insumos.

En este caso, la disponibilidad de insumos y de materia prima, es relativamente accesible, puesto que los elementos necesarios provienen de la ciudad de Cali, Valle del cauca.

Localización

Macrolocalización

La empresa -SIPAD- se encontrará ubicada en la ciudad de Popayán, departamento del Cauca en la República Colombia, según la información proporcionada del censo más reciente publicado por el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística), en el 2005, posee una población de 227.840 habitantes. Situado en el Valle de Pubenza, entre la cordillera central y occidental del país.

Popayán ha mantenido un bajo nivel de crecimiento económico debido a diversos factores, dicha situación se sustenta básicamente en la escasa limitada de iniciativa empresarial por parte de los payaneses, la tasa de desempleo aumenta en 1% anual lo que está impulsando la dependencia del sector empresarial de independizarse sin poder generar los puestos de trabajo suficientes para que mitiguen el desempleo en la ciudad.

Macro localización Colombia.

Ilustración 21 Ubicación del Cauca en Colombia. (https://es.wikipedia.org/wiki/Cauca_(Colombia)

Municipio de Popayán

Ilustración 22 Mapa Popayán. (https://es.wikipedia.org/wiki/Popay%C3%A1n#/media/File:Popayan-Mapa_Rural.svg)

La ciudad no es un centro para el acopio de producción de bienes primarios, por tanto la producción está dirigida a otros sectores del país en su gran mayoría, en la forma natural, es decir sin ser sometidos a un proceso industrial. Es por esta razón que hay pocas empresas que se dediquen a oferta sus productos o servicios en la ciudad. Al estar ubicada en un paso importante entre el sur del país y el centro del mismo se puede identificar un crecimiento en la industria.

Contexto socio económico del municipio

La población total del municipio de Popayán es de unos 227.840 habitantes, la zona rular alberga a unas 29.477 personas dedicadas a la agricultura de sus tierras, siendo unas de sus actividades principales para el desarrollo económico rural, los cultivos más representativos de la zona se encuentra, el plátano, el maíz, el café, la caña panelera, las hortalizas y algunas frutas, esto se debe a sus diferentes climas permitiéndole el desarrollo de la zona. También se encuentra la industria maderera y el desarrollo de la ganadera. Aun

con ventas de las cosechas, el pago por las mismas no es suficiente para mantener a las familias que viven del sector agrícola, la repercusión se evidencia especialmente en las necesidades básicas insatisfechas, como lo son el hacinamiento, educación, vivienda digna, saneamiento de las necesidades y los servicios públicos como el agua potable y la energía. Por escenarios como esos, es que se ve el desplazamiento desde la zona rural hacia las capitales en busca de mejores condiciones de vida.

En la zona urbana se está incrementando la población, debido a los desplazamientos forzosos, afectado a las familias de las zonas rurales, quienes se ven forzados a busca mejores oportunidades para hacerle frente a los cambios en las políticas económicas, las cuales afectan el desamarrarlo del municipio de Popayán.

Desempleo:

En la ciudad de Popayán el DANE reveló que la tasa de desempleo en la capital del Cauca fue de 13.3% en el primer semestre del 2019, 1% más alto que en el mismo período del año anterior. Para el mes de marzo de 2019, la tasa de desempleo a nivel nacional fue de 10,8%, lo que representó un aumento de 1,4 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2018 (9,4%).[19]

Microlocalización

Se eligió un local que brinda mayores beneficios tanto para los clientes como para la empresa, por ende el lugar debe ser amplio, iluminado, que sea de comodidad para quienes trabajan dentro del mismo, como para los clientes o personas interesadas que se acerquen a pedir información. Prima también la seguridad de la zona, la posibilidad de parqueo o

[19] El nuevo liberal. (2019). Recuperado de: https://elnuevoliberal.com/aumenta-el-desempleo-en-popayan/

parqueaderos cercanos, las vías de acceso, y la cercanía a otras entidades como notarías, bancos, entre otros.

Inicialmente se tenían tres posibles localizaciones, la primera en el barrio el pubenza, ubicado al lado del colegio champaña, la segunda opción es el barrio ciudad jardín, cerca al hotel san Martín, la última opción es el barrio el recuerdo el cual tiene un punto estratégico para los servicios de salud a domicilio, ya que está al frente del hospital san José y las clínicas cercanas en el sector.

Matriz para evaluar alternativas de localización

Tabla 15
Matriz de alternativas de localización.

Alternativa barrios	Factores de conocimiento					
	Seguridad	Parqueadero	Competencia	Precio alquiler	Tamaño del local	sumatoria
Ciudad Jardín	3	2	3	2	2	12
El Recuerdo	3	2	3	2	3	13
Pubenza	2	3	2	2	2	11

(Fuente: Elaboración propia)

Los valores para la calificación corresponden a 1 malo, 2 aceptable, 3 bueno, sumando la calificación al final de cada ítem.

De acuerdo a lo anterior, el análisis de la matriz de evaluación de localización, que obtuvo la mayor puntuación, fuel el barrio Recuerdo siendo la opción más adecuada para el desarrollo de actividades de la empresa, en la ciudad de Popayán, algunos aspectos que se

tuvieron en cuenta son las principales las vías de acceso que permiten el fácil desplazamiento y la fácil ubicación por los clientes.

Otros de los aspectos fueron la comodidad del lugar, la distribución del espacio e iluminación. Que son necesarias para adecuar la oficina principal de la empresa “SIPAD”.

La ubicación del local es en frente a la facultad de medicina y hospital Universitario; dándole la oportunidad de ofertar la prestación de servicios de salud a domicilio.

Mapa de ubicación de la oficina principal

Ilustración 23 Microlocalización oficina (SIPAD). Google maps.

.

Fotografía del local

Ilustración 24 Inversiones inmobiliarias. (https://popayan.olx.com.co/se-alquila-local-ccial-recuerdo-iid-1047810357?fbclid=IwAR0CD4pWsm9J0FcjUJOpk-IIE0XahjEXXTIJKyfxyZqwi9c13S1F2n80A2c)

Ilustración 25 Inversiones inmobiliarias. (https://popayan.olx.com.co/se-alquila-local-ccial-recuerdo-iid-1047810357?fbclid=IwAR0CD4pWsm9J0FcjUJOpk-IIE0XahjEXXTIJKyfxyZqwi9c13S1F2n80A2c)

Características del sector:

La ubicación en el barrio Cadillal, está justificado en que es un sector bastante concurrido cercano a restaurantes, universidades, iglesia, centro de la ciudad en la que se encuentran bancos, cajeros, gobernación y alcaldía municipal, relativamente cerca al hospital universitario san jose, también se observa que es una zona comercial, además la decisión también es estratégica puesto que los estratos que componen el barrio elegido son en su 95,8% son estratos 3 y 4. Esto presenta la oportunidad de darse a conocer en parte del mercado potencial, también es importante agregar que además de la afluencia transitada por el sector, cuenta con varias vías de acceso, es de fácil visibilidad, y no hay presencia de competencia directa en el lugar.

Ingenieria

El centro de atencion del estudio es identificar los procesos que la empresa debe desarrollar en sus instalaciones, para cubrir con las solicitudes de servicios que hacen los clientes ,es por esta razón se debe tener en cuenta los procesos, costos y gastos que permitan el perfecto desarrollo de las actividades, intergrando cada con el fin de maximizar los recursos que la empresa tiene.

Descripción del proceso productivo

En la siguiente ilustración se presenta los procesos que se necesitan para la atención del cliente en nuestras instalaciones, para garantizar los servicios y la legalidad de los mismos.

Proceso productivo

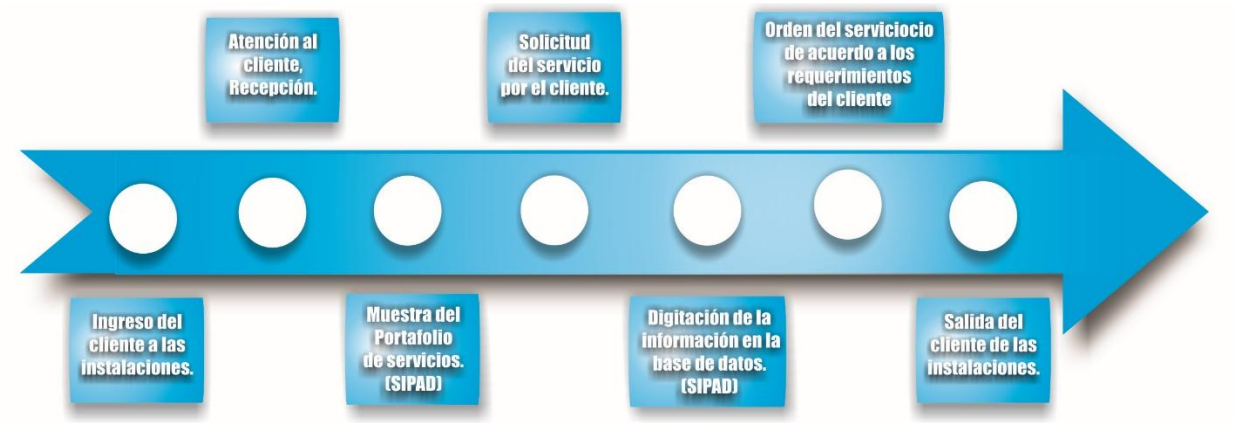

Ilustración 26 Proceso productivo (Fuente: Elaboración propia)

Descripción y valoración de materia prima (costeo)

A continuación se presenta en la tabla de descripción de materia prima, y dichos elementos son los necesarios para iniciar las operaciones y actividades referentes al proceso de mudanza.

Tabla 16
Descripción de insumos.

INSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Estetoscopio y tensiómetro	3	217.550	652.650
Pinzas hemostáticas	3	27.900	83.700
Rotulador permanente	2	22.900	45.800
Gasa estéril (caja * 12)	5	67.900	339.500
Cinta kinesiológica y Cinta neuromuscular	1	25.900	25.900
Faja de yeso	3	125.000	375.000
Vendas fijas	10	2.250	22.500
Guantes de nitrilo	2	17.500	35.000
Bata médica anti fluidos	3	50.000	150.000

Tapa bocas (50 unidades)	2	27.000	54.000
Jabón en polvo	1	28.900	28.900
Jabón líquido industrial	1	68.000	68.000
Tabla apuntes enfermería	2	79.000	158.000
Incentivo respiratorio de Flujo	2	38.700	77.400
Incentivo respiratorio de volumen	2	22.000	44.000
Nebulizador pediátrico niños	2	143.000	286.000
Nebulizador ultrasónico portátil	2	88.000	176.000
Toalla médica (500 und)	1	253.000	253.000
Juego tangle terapia	2	73.000	146.000
Juego infinito terapia	2	62.000	124.000
Juego fidget weel terapia	2	69.700	139.400
Pelota gabballs terapia	2		-
Juegos terapia ocupacional	4	70.000	280.000
TOTAL			**3.564.750**

(Fuente: Elaboración propia)

Descripción y valoración de suministro de oficina (costeo)

Los elementos que están en la tabla, son los necesarios para el inicio de operaciones de la empresa “SIPAD”. Es por esto que en la tabla contiene la cantidad y el valor total por la cantidad de elementos.

Tabla 17
Descripción y valoración de siniestro de oficina.

EQUIPO OFICINA			
Mueble de recepción	1	1.500.000	1.500.000
Silla de Espera 4 puestos	3	500.000	1.500.000

Silla inter locutora recepción	3	98.500	295.500
Escritorio esquinero	3	705.900	2.117.700
Sillas de computo	6	90.000	540.000
Locke metálico 16 puestos	1	940.100	940.100
			-
SUBTOTAL……..			**6.893.300**

(Fuente: Elaboración propia)

Descripción de consumo de servicios públicos

Los servicios públicos son una carga financiera que le permite a la empresa tener una buena imagen corporativa a la hora de prestar sus servicios, tener la capacidad de mantenerse y poder brindar bienestar a sus empleados.

Descripción servicios públicos y arrendamiento

Tabla 18
Servicios públicos.

SERVICIOS PUBLICOS	COSTO/MES	TOTAL AÑO
televisión cable	35.000	420.000
Internet plan – Servicio-Telefonía	95.000	1.140.000
Energía	67.000	804.000
Agua	45.000	540.000
TOTAL	**242.000**	**2.904.000**

(Fuente: Elaboración propia)

Descripción y valoración de activos fijos

Los activos fijos que se presentan a continuación, son usados a beneficio de la empresa, por tanto se les aplica una depreciación de acuerdo a la vida útil de los elementos, mediante el procedimiento de depreciación por línea recta.

Tabla 19
Descripción de activos fijos.

	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Vida Útil	DEPRECIACION
EQUIPOS					

Computador portátil hp	4	4.000.000	16.000.000	5	3.200.000
impresora multi funcional	2	671.900	1.343.800	5	268.760
televisor Smart tv 43 pulgadas	2	1.350.000	2.700.000	5	540.000
caja registradora Casio	1	819.900	819.900	5	163.980
ventilador samurái turbo	3	144.000	432.000	5	86.400
sistema de seguridad	1	395.000	395.000	5	79.000
cámara de seguridad	2	369.000	738.000	5	147.600
teléfono fijo	3	22.000	66.000	5	13.200
SUBTOTAL…….			**22.494.700**		**4.498.940**

(Fuente: Elaboración propia)

Descripción de la distribución de la planta

A continuación se presenta la distribución del local en el que se ubicará SIPAD:

1 Recepción

2 Baño de recepción

3 Oficina Administrador

4 Oficina Contador

5 Almacén equipos médicos

6 Oficina personal

DISTRIBUCIÓN DE LOCAL "SIPAD"

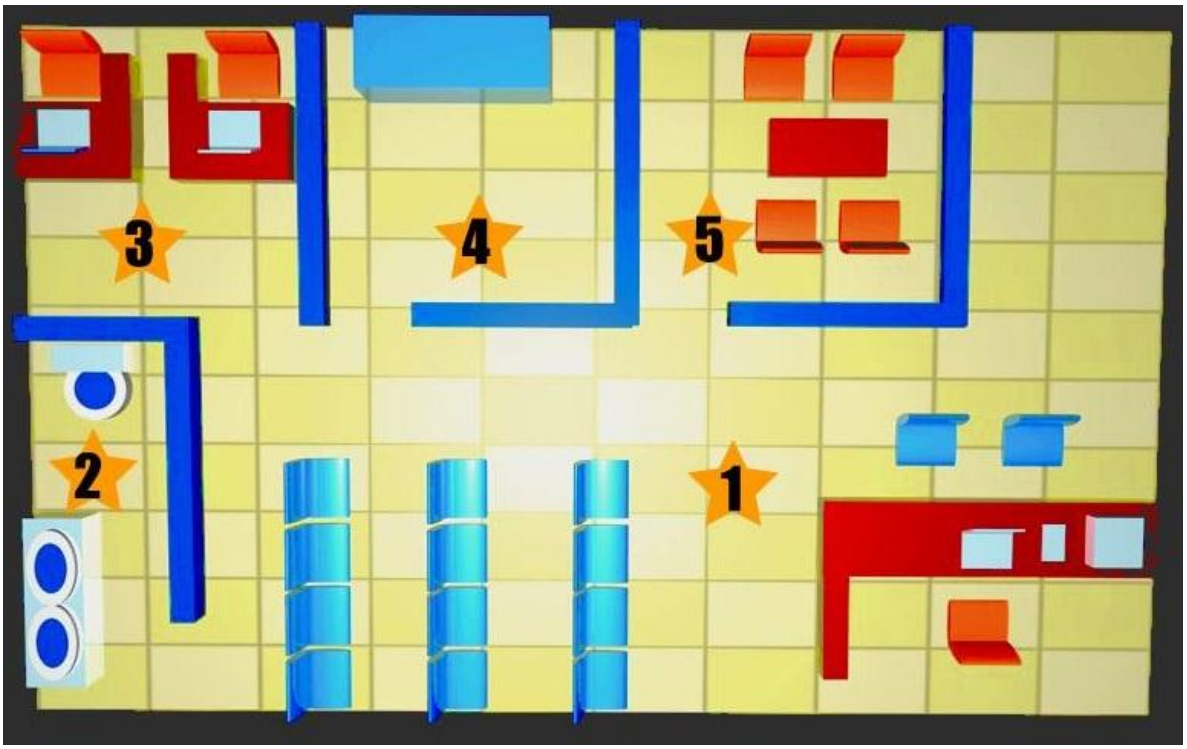

Ilustración 27 Distribución del local por áreas "SIPAD" (Fuente: Elaboración propia)

Descripción y valoración de elementos de seguridad industrial y salud ocupacional

Es un área multidisciplinaria que se encarga de mantener y promover un alto grado de bienestar tanto físico, mental y social de los trabajadores en todas ocupaciones que conlleva su actividad. Busca evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones y situaciones que se presentan en el trabajo.

La seguridad industrial, se ocupa de minimizar los riesgos de los trabajadores durante el desempeño de las actividades, con el propósito de garantizar la seguridad y protección, como lo son elementos de vestimenta de acuerdo a las tareas que realice, un monitoreo periódico del estado de salud, implementación de controles técnicos y evaluación y prevención de los posibles riesgos que existen para cada área y que afecta al personal.

De acuerdo con el marco legal establecido por el Ministerio de trabajo y seguridad social Colombiano, existe un parámetro de disposiciones sobre vivienda, seguridad e higiene

reglamentadas que deben ser aplicadas a todos los establecimientos de trabajo sin excepción alguna de acuerdo a las particularidades dictadas para cada actividad, encaminado a preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades profesionales, logrando optimas y mejores condiciones de higiene y bienestar de los trabajadores en las diferentes actividades que desempeñan.

Reglas de seguridad industrial

Se describen recomendaciones básicas a tener en cuenta durante el desarrollo de las actividades cotidianas de alguna empresa o ente económico, lugar de esparcimiento, entre otros.

El orden y la limpieza, indispensables para mantener los estándares de seguridad, se debe colaborar en conseguirlo.

Dar aviso o corregir de las condiciones que observen peligrosas e inseguras.

No usar maquinas sin estar autorizado.

Usar herramientas apropiadas y cuidar su conservación. Dejarlas en el sitio adecuado al finalizar.

No quitar sin autorización ninguna señal de peligro, protección o resguardo de seguridad.

Toda herida requiere atención, acudir al servicio médico o botiquín.

No hacer bromas en el trabajo.

Seguir instrucciones y cumplir con las normas.

Prestar atención al trabajo que se está realizando.

La limpieza y el orden:

Mantener el sitio de trabajo ordenado y limpio. Es una tarea de todos.

Usar recipientes adecuados para los desperdicios.

Eliminar obstáculos en el sitio de trabajo, recoger cualquier elemento que se encuentre "tirado" en el piso, evitando posibles accidentes.

Limpiar derrames de líquidos que puedan ocasionar caídas.

Almacenar los materiales de manera ordenada, garantizando la estabilidad de los mismos.

Normas industriales

Cumplir con la política de seguridad y seguridad en el trabajo de la empresa.

Hacer evaluaciones de riesgos en la zona de trabajo.

Conocer el plan de trabajo para asistir a las capacitaciones del personal.

Determinar roles, delegar responsables y hacer grupos de trabajo.

Usar listas de chequeo para minimizar riesgos en las áreas de trabajo.

Hacer uso del sistema de comunicación interno para mantener informados a los trabajadores.

Desarrollar medidas preventivas para hacer frente a posibles incidentes.

Realización de auditorías en áreas y procesos para sus análisis.

Implementación de la mejora continúa en el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo (sg-sst).

Riesgo de incendios

Los extintores son de fácil uso. Enterarse de cómo realizar la adecuada manipulación.

Conocer las causales a provocar incendios en el área de trabajo y las medidas preventivas.

Recordar el número de teléfono de los bomberos voluntarios.

El orden y la limpieza son primordiales para la prevención de incendios.

Abstenerse de fumar en zonas libres de humo, no tirar colillas o cigarrillos sin apagar.

Ante un caso de incendio, conocer las posibles acciones.

Descripción y costo salud ocupacional y seguridad industrial

A continuación se presenta la tabla11, la cual contiene los requerimientos en cuanto a salud ocupacional y seguridad industrial son requeridos para el funcionamiento de “SIPAD” en calidad del bienestar de sus empleados como el de sus clientes.

Tabla 20
Descripción y costo de salud ocupacional y seguridad industrial.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
SALUD OCUPACIONAL			
Camilla juego	1	$ 150.000	$150.000
Botiquín metálico	1	$ 70.000	$ 70.000
Botiquín canguro	1	$ 35.000	$ 35.000
SEGURIDAD INDUSTRIAL			
Extintor	1	$ 79.000	$ 79.000
Uniformes	4	$ 40.000	$ 160.000
Total seguridad ocupacional y seguridad industrial			**$ 494.000**

(Fuente: Elaboración propia)

Aspectos legales y organizacionales

Aspectos legales

La empresa a construir será una Sociedad por Acciones Simplificadas, por tanto la razón social será “servicios integrales a pacientes a domicilio”, su objeto social la prestación de servicios.

Las Sociedades por Acciones Simplificadas también conocidas como S.A.S. Por su versatilidad, facilitan la creación de empresas que requieran un amplio campo de maniobra para su viabilidad financiera y operativa, contribuyendo así al crecimiento y desarrollo económico del país.

Las principales características de las S.A.S son: tipo societario autónomo, de naturaleza comercial, una sociedad de capitales, los accionistas responden hasta el monto de sus aportes, posee una estructura de gobierno flexible, al igual que su estructura de capitalización, simplificación de los trámites de constitución, prohibición de acceder al mercado púbico de valores

Además de lo ya mencionado, también se opta por elegir este tipo de sociedad:

El tipo de sociedad se presta para brindar facilidad ante la creación de empresa, sustentado en que la creación es por medio de docuemento privado, lo que ahorra tiempo y dinero.

No requiere establecer una duración determinada.

El objeto social tiene la posibilidad de ser indeterminado.

El pago del capital puede diferirse a un plazo máximo de dos años.

Por regla general no exige un revisor fiscal. La Sociedades por Acciones Simplificadas S.A.S., está obligada a tener revisor fiscal cuando se presente la situación en que los activos

brutos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, sean iguales o excedan el equivalente a tres mil salarios minimos mensuales legales vigentes.

Existe mayor flexibilidad en cuanto a la regulación de los derechos patrimoniales.

Existe mayor facilidad en la operación y administración. Ya que no esta obligada a tener junta directiva, salvo previsión estatutaria en contrario.

El tramite de liquidación es más ágil. No se requiere adelantar el trámite de aprobación de inventario ante la Superintendencia de Sociedades.

Marco legal: Ley 1258 de 2008

Trámites para la constitución legal de la empresa

En seguida se decriben los tramites que se debe realizar para formalizar toda empresa de carácter comercial:

1. El documento privado de constitución PRE-RUT; el documento privado de constitución, son los estatutos de la compañía donde se define.

2. Fotocopia de la cédula del representante legal

3. Formulario único empresarial la estructura de la organización. Para redactarlo se puede buscar un formato y adecuarlo a las características de la empresa, dicho formato se adquiere en la cámara de comercio.

4. inscripción en la cámara de comercio, se debe pagar un valor monetario por los derechos de inscripción junto con los demás costos de constitución.

4. También es necesaria la apertura de una cuenta de ahorros a nombre de la empresa.

5. tramitar el RUT y el registro mercantil definitivo.

6. La resolución de facturación y firma digital para finalizar el proceso de establecer la sociedad legalmente.

Tabla 21
Trámites para la constitución legal de la empresa.

TRÁMITE	REQUISITO	ENTIDAD	COSTO
Disponibilidad del nombre empresarial	Ingreso a página web Registro Único Empresarial Social, RUES.	Confecámaras	$ 0
Redactar y firmar los estatutos de la empresa		Socios	$ 5.000 Por cada firma autenticada.
Pre – RUT	Estatutos Fotocopia de cédula del representante legal y suplente.	Cámara de comercio del Cauca.	$ 0
Inscripción de Registro	Pago de impuesto del registro.	Oficina de rentas departamentales	$ 173.500 0,07% del monto de capital asignado.
Certificado de existencia y representación legal		Cámara de comercio del Cauca.	$ 162.500 Según tabla de tarifas, de acuerdo al monto de capital.
TOTAL TRÁMITES DE CONSTITUCIÓN LEGAL			**$ 341.000**

Fuente: elaboración propia, con información de Cámara de Comercio del Cauca.

Contratación de personal

En un principio, la empresa contratará un contador público, dos auxiliares de servicios varios o generales, dos niñeras, un conductor y un auxiliar, bajo la modalidad de prestación de servicios, la remuneración se acordará entre las partes dependiendo del trabajo a realizar y no generara relación laboral ni obliga a la empresa a pagar prestaciones sociales.

Para los cargos de administrador, coordinador, y auxiliar administrativa, la contratación es de termino fijo. la duracion se establece en común acuerdo.

Las relaciones son dadas así, debido a que la empresa inicialmente no cuenta con conocimiento ni posicionamiento en el mercado, lo cuál no garantiza que tenga los

rendimientos esperados para el pago de salarios mínimos mensuales legales vigentes a la totalidad de empleados.

Aspectos Organizacionales

Imagen corporativa

A continuación se presenta en la ilustración 19, todo lo relacionado con la imagen corporativa como son los colores, el tipo de fuente escogida, el diseño del logo que representa a la empresa, también contiene el eslogan que diferencia y le da valor agregado a la empresa.

Imagen corporativa de "SIPAD"

Ilustración 28 Imagen corporativa "SIPAD" (Fuente: Elaboración propia)

Eslogan:

"Su tranquilidad en nuestras manos"

Misión

Nuestra finalidad es servir y ofrecer a nuestros pacientes un excelente servicio de calidad por medio de la asistencia personalizada, con responsabilidad, ética, compromiso y trabajo en equipo involucrando a la familia en la orientación y los cuidados del paciente para una mejor atención y posterior recuperación de la salud del paciente.

Visión

Sera la empresa líder a nivel nacional brindando un servicio personalizado con la mejor atención al paciente domiciliario y asegurar su continua mejoría garantizando su satisfacción y el de sus familiares.

Objetivos empresariales

Diseñar e implementar una imagen corporativa, que promueva el reconocimiento en el mercado según sea la razón social de la empresa.

Identificar las expectativas de nuestros clientes para mejorar la prestación de los servicios integrales a pacientes a domicilio.

Satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciendo servicios de calidad y confot que garanticen su bienestar.

Capacitar a todos los empleados, para el cumplimiento de los servicios que ofrece SIPAD.

SIPAD es la primera empresa establecida en Popayán que se dedica a la prestación de servicios integrales a pacientes a domicilio y la primera legalmente constituida en la ciudad al servicio del cuidado, rehabilitacion, y control de pacientes a domicilio.

Principios y valores

La importancia que tienen los principios y valores en cada persona se ve reflejado en su personalidad, la forma de actuar, su moralidad y la filosofía de entender el medio que lo rodea. La organización desea que cada persona que se vincula, sea capaz de reflejar la imagen corporativa que nos identifica y por esta razón es fundamental que adopten una postura ideal en el cumplimiento de nuestros principios y valores, los cuales se presentan a continuación.

Calidad: Cada servicio cuenta con calidad dirigida a la atención de nuestros clientes quienes puedes tener la sensación de confort y comodidad en casa.

Compromiso: SIPAD en cumplimiento de logros, está comprometida en alcanzar un estándar en sus servicios, por medio de un personal calificado y los recursos necesarios que permitan agilizar los procesos misionales.

La excelencia en el trabajo realizado: Nuestros servicios son realizador con excelencia, por un personal calificado en la prestación del servicio que permita garantizar el bienestar de nuestros clientes.

Respeto: SIPAD entiende la importancia del respeto de cada persona, es por eso que fomenta el buen trato en todas las actividades desarrolladas en función de nuestros clientes

Responsabilidad: El cumplimiento de los servicios ofertados se hacen con responsabilidad para aumentar la confianza de nuestros clientes en la empresa.

Trabajo en equipo: Fomentar el trabajo en equipo entre la empresa y el cliente, para mejorar los resultados del servicio que se brinda en casa.

Mejora continua: Establecer los mecanismos de auto evaluación que permitan mejorar el desarrollo de nuestras actividades y brindar un mejor servicio a nuestros clientes día a día.

Matriz DOFA:

En la siguiente tabla se determinan los factores que intervienen en los procesos internos y externos de la organización, identificando las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que proporcionen una mayor visión en la planificación de estrategias, permitiendo alcanzar la competitividad de la empresa en el mercado y una mejor orientación de nuestros servicios para garantizar el bienestar de la población en general.

Tabla 22
Matriz DOFA.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
• No tiene reconocimiento en el mercado.	•Mercado potencial.
• No usa marketing.	• Demanda de estos servicios.
• Es poco competitiva	• Crecimiento de la población.
• No tiene sitio web.	•Aumento en la oferta de servicios
• Carece de infraestructura propia.	•Aumento de la zona de acción.
FORTALEZAS	**AMENANZAS**
• Servicio personalizado con la mejor atención al paciente domiciliario.	• Crecimiento de la competencia.
•compromiso y responsabilidad en la prestación del servicio.	• Cambios de los factores socioeconómicos.
• Contacto directo con el cliente.	•. Cambio de políticas.
• Disponibilidad de horarios.	• Creación de nuevas empresas.
• Trabajo en equipo.	• Disminución en el poder adquisitivo de la población.

(Fuente: Elaboración propia)

Estrategias

En la tabla se presenta el analisis del el cruce de los factores internos y externos para determinar la matriz de estrategias, las cuales le permitirán hacer frente a los cambios positivos como negativos exintentes dentro y fuera de la empresa. estas estrategias maximizan las fortalezas y oportunidades para que puedadn ser aprovechadas adecuadamente por la empresa, también minimizan los impactos que tienen las debilidades y las amenazas para ser competitiva en el mercado.

Tabla 23
Matriz de estrategias.

ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (FO)
• Diseñar una estrategia de marketing que permita el reconocimiento de la empresa utilizando los diferentes canales de comunicación en el municipio de Popayán. • Diseñar una pagina web propia donde se encuentre la imagen corporativa que sirva para llegar a la demanda existente en el mercado con su portafolio de servicos. • Establecer los lineamientos de creciemiento organizacional para invertir en una infraestructura, que garantice la competitividad frente al crecimiento de la competencia.	.• Ofrecer un servicio personalizado ágil y de fácil acceso a los clientes que permita a la empresa hacerle frente a la competencia en el aumento de los servicios que ofertan. • Aprovechar el contacto directo con los clientes para identificar los servicos más utilizados, que permitan captar el interes del mecado potencial. • Promover el trabajo en equipo, aprovechando las capacidades de cada individuo en funcion de mejorar la prestación de servicios al aumentar la zona de acción.
ESTRATEGIAS (DA)	**ESTRATEGIAS (FA)**
• Establecer convenios con otras organizaciones que le permitan fortalecer el desarrollo de sus actividades, impulsando su compentitividad en el mercado. • crear un sitio web que permita ofertar el portafolio de servicios para minimizar el impacto de la creación de nuevas empresas.. • Establecer medios informativos confiables, para estar informado de los cambios políticos, economicos y sociales que puedan afectar el cumplimiento y poder satisfacer la demanda de estos servicios..	• Ofrecer servicios personalizados con la mejor atención en el mercado con el fin de hacer frente al crecimiento de la competencia. • Recordarle a los clientes el portafolio de servicios que se le ofrecen. • Buscar la forma de dar soluciones inmediatas a los problemas que se puedan presentar dentro y fuera de la empresa.

(Fuente: Elaboración propia)

Análisis DOFA:

De acuerdo a la información proporcionada en la tabla, la empresa SIPAD centra todas sus actividades para el cumplimiento de la prestación de sus servicios a domicilio, dándole prioridad a la satisfacción de los clientes, con personal capacitado y la calidad en el servicio, permitiéndole tener diferenciación ante la competencia directa e indirecta es por

esto que es necesario generar la estrategias que permitan tener ventaja y ser competitivos en el mercado.

La creación de esta empresa va acompañada de estrategias especialmente dirigidas a la oferta de sus servicios en el mercado objetivo, es por esta razón que que se determina los lineamientos a seguir de la empresa, para enfrentar la competencia y la demanda, sin dejar de cumplir con sus obligaciones teniendo mayor operatividad e ir mejorando los servicios que necesita la población.

En el análisis de la matriz DOFA se identificaron las estrategias que la empresa "SIPAD" debe desarrollar para ser competitiva y poder posicionarse en el mercado es por esta razón que entre las estrategias de reconocimiento de marca están la de Diseñar una estrategia de marketing que permita el reconocimiento de la empresa utilizando los diferentes canales de comunicación en el municipio de Popayán. En relación al reconocimiento que necesita la empresa podrá aprovechar el contacto directo con los clientes para identificar los servicos más utilizados, que permitan captar el interes del mecado lo cual le permitira Establecer convenios con otras organizaciones que le permitan fortalecer el desarrollo de sus actividades, impulsando su compentitividad en el mercado.

En cuanto a las estrategias dirigidas a la prestación de servicios se identifico

Prestar los servicios de forma cubrir la demanda existente en el mercado, ampliando los servicios en el mismo

Establecer los lineamientos de crecimiento organizacional para invertir en una infraestructura, que garantice la competitividad frente al crecimiento de la competencia.

Organigrama

La empresa está conformada por los aportes de un único dueño, a continuación en el organigrama se presentara la jerarquía, el personal capacitado y el canal de comunicación

interno, que permitan el perfecto funcionamiento de una empresa prestadora de servicios integrales de salud a domicilio.

Organigrama "SIPAD"

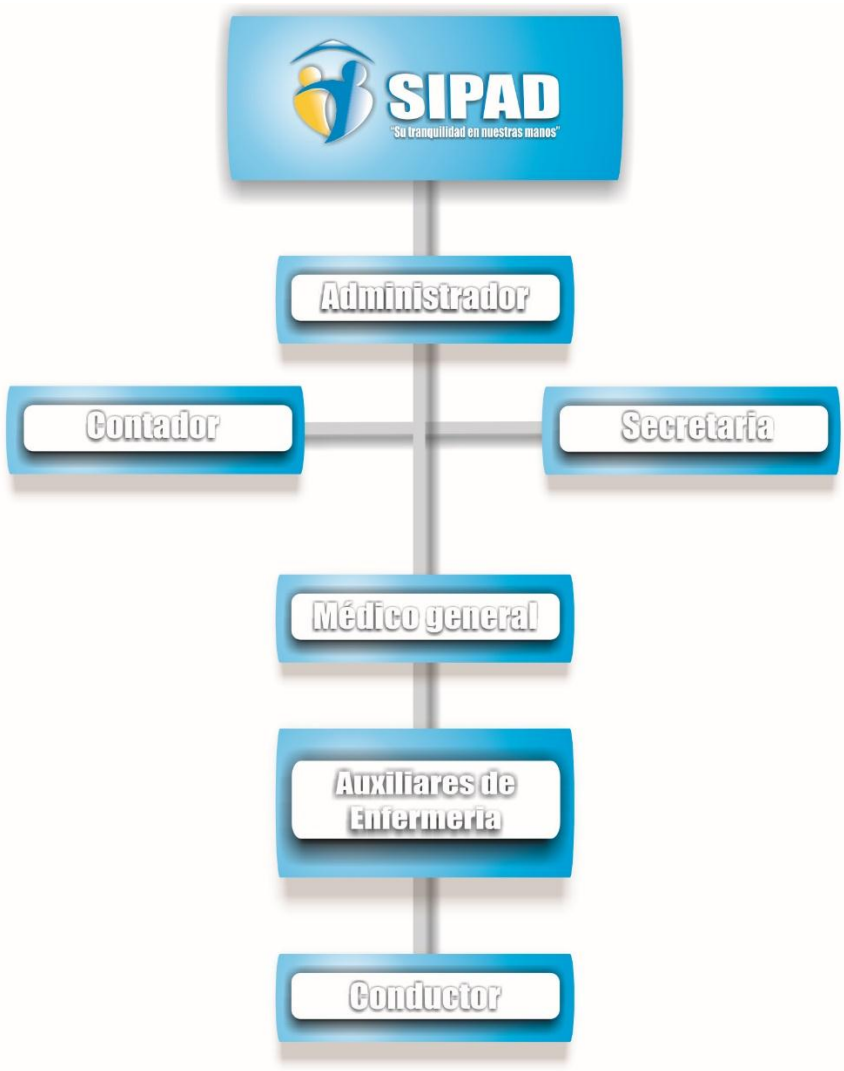

Ilustración 29 Organigrama de la empresa "SIPAD" (Fuente: Elaboración propia)

Descripción de cargos

Administrador:

Es el cargo de importancia para la empresa ya que permite el direccionamiento de la misma, frente a la competencia, el entorno y todas las situaciones adversas que se presente durante la realización de actividades, una de las principales actividades es el planeamiento de estrategias que permitan captar clientes y dirigir los recursos financieros adecuadamente a corto, mediano y a largo plazo para darle estabilidad en la empresa en el tiempo.

Se requiere el título profesional, idiomas, experiencia y conocimientos profesionales que le permitan el perfecto desarrollo de sus funciones.

También debe promover el trabajo en equipo y tener los canales de comunicación adecuados para los llamados de atención al personal vinculado.

Contador:

Es el cargo que le permite a la empresa llevar su contabilidad al día, debe tener conocimientos contables ,entre sus funciones se encuentra clasificar, registrar y analizar la información financiera, llevar los libros mayores de acuerdo a los requerimientos contables actuales, preparar y presentar informes sobre la situación financiera mensualmente, llevar el archivo de su área de manera organizada, asesorar a los asociados en el aspecto crediticio siempre que sea requerido, preparar y presentar las declaraciones de orden tributaria del orden municipal y nacional.

Los requisitos del cargo es tener título profesional de Contador público, reconocido legalmente, experiencia laboral e idiomas.

Secretaria, recepcionista

Este cargo es de importancia para empresa ya que sería la persona quien recibe a nuestros clientes, es por esta razón que debe tener entre sus capacidades, la comunicación, expresión corporal, carismática y de buen temperamento.

Entre sus funciones están las atender al cliente, contestar el teléfono, actualizar la agenda telefónica, manejar programas informáticos, hacer las ordenes de servició, anualizar la información de la base de datos.

Los requisitos que debe cumplir es tener título técnico o tecnológico que la acrediten como secretaria, legalmente reconocido y tener experiencia en el en el cargo.

Médico general

Es un puesto que se enfoca al bienestar de nuestros clientes, debe ser tolerante, reservado y muy profesional con los clientes.

Entre sus capacidades está la de comunicar adecuadamente de los resultados, dirigirse con respeto y ser carismático en el servicio.

Los requisitos para el cumplimiento del cargo, título profesional, legalmente reconocido, experiencia médica, y tener idiomas.

Auxiliares de enfermería

Este cargo está compuesto por tres personas quienes atenderán a los pacientes, entres su capacidades, está la buena comunicación, debe tener carisma en la atención, tolerante y ser respetuosa al prestar el servicio.

Los requisitos que debe cumplir es presentar título de enfermería, legalmente reconocido, tener experiencia y recomendaciones laborales.

Conductor

Este cargo es para el manejo de ambulancia, es quien se hará responsable de trasladar a nuestros clientes a centros médicos u otros lugares dentro y fuera de la ciudad según sea la necesidad.

Entre sus capacidades es tener buena comunicación, destreza en el manejo del vehículo, conocimiento de las normas de conducción, conocimiento de la señalización en carretera y la ciudad.

Los requisitos son licencia de conducción, curso de conducción, capacitación en señales viales, no debe tener infracciones de tránsito.

Estudio Financiero

Es la fuente de información que le permitirá a la empresa conocer el precio de los de los recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa, como lo es la inversión, los costos y gastos, capital de trabajo. Es necesario el desarrollo de este estudio , al ser una de las fuentes confiables para determinar la viabilidad y el resultado económico del proyecto, en el caso de "SIPAD". A continuación estudiaran los aspectos relacionados con su financiación de los recursos para la empresa.

Inversión

La organización requiere una inversión de $514.387.354 pesos colombianos, dicha suma comprende activos fijos, gastos pre operativos y capital de trabajo,

La inversión fija o activos fijos, es de unos $29.546.000 pesos Colombianos, integrado por en equipos de cómputo, impresoras, teléfono, muebles y enseres necesarios para el desarrollo de las actividades el lanzamiento de las mismas en la ciudad de Popayán.

También se toman en cuenta la inversión diferida, integrada por los trámites para la constitución legal de la empresa, las licencias y permisos para el funcionamiento, las adecuaciones necesarias en las instalaciones.

La empresa presenta un capital de trabajo de $ 482.816.254 que está compuesto por los gastos de arrendamiento, dotación y salario del personal, servicios públicos.

La inversión inicial se hará en parte con recursos propios, provenientes de fondos de la fundadora, quien aportara un valor total de $ 1.500.000 pesos colombianos.

Por otra parte se obtendrá un crédito bancario por la suma de $ 15.000.000 para generar una imagen crediticia y cumplir con la prestación de servicios.

Tabla 24
Inversión del proyecto.

Inversión		
INVERSION FIJA		**29.546.000**
EQUIPOS	22.494.700	
MAQUINARIA	-	
EQUIPO OFICINA	6.893.300	
OTROS	158.000	
INVERSION DIFERIDA		**2.025.100**
GASTOS DE CONSTITUCION	341.000	
PUBLICIDAD INAUGURACION	300.000	
ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	500.000	
GASTO DE PERSONAL	300.000	
GASTOS DE INAUGURACION	400.000	
IMPREVISTOS 5%	184.100	
CAPITAL DE TRABAJO		**482.816.254**
TOTAL INVERSION		**514.387.354**
FINANCIACION		**15.000.000**
INVERSION NETA		**499.387.354**
RECURSOS PROPIOS	**499.387.354**	

(Fuente: Elaboración propia)

Ingresos

Para el primer año, se calcula que la empresa generará ingresos brutos por valor de $370.800.000, procedentes de la venta de servicios, como se puede estimar en la siguiente tabla 25, presentando la cantidad de servicios, la descripción de los mismos las tarifas de los servicios y los ingresos tanto mensuales como anuales.

Tabla 25
Ingresos primer año.

CANTIDAD DE SERVICIOS	DESCRIPCIÓN DEL SERVICO	# SERVICIOS MES	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	SUBTOTAL MES	TOTAL ANUAL
Cuidado de niños 24 horas	6 horas	15	unidades	35.000	525.000	6.300.000
	12 horas día	15	unidades	55.000	825.000	9.900.000
	12 horas noche	15	unidades	60.000	900.000	10.800.000
	24 horas	15	unidades	115.000	1.725.000	20.700.000
Cuidado al paciente 24 horas	6 horas	15	unidades	35.000	525.000	6.300.000
	12 horas día	15	unidades	55.000	825.000	9.900.000
	12 horas noche	15	unidades	60.000	900.000	10.800.000
	24 horas	15	unidades	115.000	1.725.000	20.700.000
Cuidado del adulto mayor 24 horas	6 horas	15	unidades	35.000	525.000	6.300.000
	12 horas día	15	unidades	55.000	825.000	9.900.000
	12 horas noche	15	unidades	60.000	900.000	10.800.000
	24 horas	20	unidades	115.000	2.300.000	27.600.000
Terapia respiratoria	1 servicio	11	unidades	20.000	220.000	2.640.000
Terapia física	1 servicio	11	unidades	20.000	220.000	2.640.000
Terapia ocupacional	1 servicio	11	paquete	20.000	220.000	2.640.000
Médico general	1 consulta	30	unidades	70.000	2.100.000	25.200.000

Administración de medicamentos	1 servicio	30	unidades	25.000	750.000	9.000.000
Ambulancia	Traslado de ciudad a ciudad	30	unidades	400.000	12.000.000	144.000.000
	Traslado de casa a centro medico	13	unidades	130.000	1.690.000	20.280.000
	traslado de un lugar a otro	12	unidades	100.000	1.200.000	14.400.000
TOTAL		**333**			**30.900.000**	**370.800.000**

(Fuente: Elaboración propia)

Ingresos a cinco años

La proyección de ventas a 5 años, está integrada por ingresos de servicios y por los ingresos de productos, se observa en la tabla 26, el aumento de los ingresos en un 15% cada año. De acuerdo a lo anterior la empresa deberá dirigir toda su atención en ganar el reconocimiento y posicionamiento necesario para la captación de nuevos clientes y obtener los ingresos proyectados.

Tabla 26
Ingreso a cinco años.

AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos servicios.	370.800.000	426.420.000	490.383.000	563.940.450	648.531.518
Ingresos productos.	1.713.816.000	2.022.302.880	2.386.317.398	2.815.854.530	3.322.708.346
Total Ingresos.	**2.084.616.000**	**2.448.722.880**	**2.876.700.398**	**3.379.794.980**	**3.971.239.863**

(Fuente: Elaboración propia)

Costos

Los costos de la empresa están reflejados en la tabla 27 y están integrados por los servicios técnicos y los materiales que se utilizarán, en función del desarrollo de sus actividades, para el primer año la proyección está en unos $ 166.090.209 pesos colombianos.

Tabla 27
Costo de servicios y materiales.

AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS					
Servicios técnicos.	162.525.459	170.651.732	179.184.318	188.143.534	197.550.711
Materiales.	3.564.750	4.206.405	4.963.558	5.856.998	6.911.258
TOTAL.	166.090.209	174.858.137	184.147.876	194.000.532	204.461.969

(Fuente: Elaboración propia)

Depreciación de propiedades planta y equipo

En la tabla 19, se presenta la depreciación que sufren los equipos de cómputo, la maquinaria, el equipo de oficina de acuerdo a las necesidades que presenta la empresa para la prestación de sus servicios.

Tabla 28
Depreciación Panta y equipo.

	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Vida util	DEPRECIACION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
EQUIPOS										
Computador poprtatil hp	4	4.000.000	16.000.000	5	3.200.000	3.200.000	3.200.000	3.200.000	3.200.000	3.200.000
impresora multi funcional	2	671.900	1.343.800	5	268.760	268.760	268.760	268.760	268.760	268.760
televisor smart tv 43 pulgadas	2	1.350.000	2.700.000	5	540.000	540.000	540.000	540.000	540.000	540.000
caja registradora casio	1	819.900	819.900	5	163.980	163.980	163.980	163.980	163.980	163.980
ventilador samurai turbo	3	144.000	432.000	5	86.400	86.400	86.400	86.400	86.400	86.400
sistema de seguridad	1	395.000	395.000	5	79.000	79.000	79.000	79.000	79.000	79.000
camara de seguridad	2	369.000	738.000	5	147.600	147.600	147.600	147.600	147.600	147.600
telefono fijo	3	22.000	66.000	5	13.200	13.200	13.200	13.200	13.200	13.200
SUBTOTAL……			22.494.700		4.498.940	4.498.940	4.498.940	4.498.940	4.498.940	4.498.940
MAQUINARIA										
			-	1	-	-	-	-	-	-
			-	1	-	-	-	-	-	-
			-	1	-	-	-	-	-	-
SUBTOTAL……			-		-	-	-	-	-	-
EQUIPO OFICINA										
mueble de recepción	1	1.500.000	1.500.000	10	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000
Silla de Espera 4 puestos	3	500.000	1.500.000	10	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000
silla inter locutora recepción	3	98.500	295.500	10	29.550	29.550	29.550	29.550	29.550	29.550
escritorio esquinero	3	705.900	2.117.700	10	211.770	211.770	211.770	211.770	211.770	211.770
sillas de computo	6	90.000	540.000	10	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000
locker metalico 16 puestos	1	940.100	940.100	10	94.010	94.010	94.010	94.010	94.010	94.010
			-	10	-	-	-	-	-	-
SUBTOTAL……..			6.893.300		689.330	689.330	689.330	689.330	689.330	689.330
OTROS										
extintores	2	79.000	158.000	1	158.000	158.000	158.000	158.000	158.000	158.000
			-	1	-	-	-	-	-	-
			-	1	-	-	-	-	-	-
SUBTOTAL……..			158.000		158.000	158.000	158.000	158.000	158.000	158.000
TOTAL……			29.546.000		5.346.270	5.346.270	5.346.270	5.346.270	5.346.270	5.346.270

(Fuente: Elaboración propia)

Nominas

La empresa “SIPAD” Contrata su talento humano a término fijo como es el puesto del administrador, la secretaría administrativa y el contador contratado medio tiempo, para las labores administrativas de la empresa. la contratación por prestación de servicios está enfocado en los demás colaboradores, quienes bajo este tipo de contrato no reciben los beneficios como es la seguridad social, las cesantías, los intereses a las cesantías, la prima, auxilio de transporte y las vacaciones. De acuerdo a lo anterior los salarios por prestación de servicios serán según el desarrollo de sus actividades, el tiempo empleado en ellas y los honorarios que tenga según sea su contrato.

Nómina del personal administrativo

Tabla 29
Nomina personal administrativo.

CARGO	No.	SALARIO MESN	AYUV TRANSP MEENS	SALARIO ANUAL	AUX TRANSPORTE ANUAL	SUBTOTAL
Gerente	1	2.521.000	-	30.252.000	-	30.252.000

secretaria	1	836.934	97.032	10.043.208	1.164.384	11.207.592
SUBTOTALES…		3.357.934	97.032	40.295.208	1.164.384	41.459.592
APORTES SEGURIDAD SOCIAL	0,2102			8.470.859		8.470.859
PARAFISCALES	0,0900			3.626.569		3.626.569
PRESTACIONES SOCIALES	0,2183			9.050.629		9.050.629
TOTAL….						62.607.648

(Fuente: Elaboración propia)

Nómina del personal administrativo

Tabla 30
Nomina personal administrativo.

CARGO	**No.**	**SALARIO MESN**	**AYUV TRANSP MEENS**	**SALARIO ANUAL**	**AUX TRANSPORTE ANUAL**	**SUBTOTAL**
Médico General	1	2.953.000	-	35.436.000	-	35.436.000
Enfermeras	3	1.516.628	97.032	54.598.608	5.821.920	60.420.528
Conductor	1	949.098	97.032	11.389.176	1.164.384	12.553.560
SUBTOTALES…		5.418.726	194.064	- 101.423.784	- 6.986.304	- 108.410.088
APORTES SEGURIDAD SOCIAL	0,2102			21.321.308		21.321.308
PARAFISCALES	0,0900			9.128.141		9.128.141
PRESTACIONES SOCIALES	0,2183			23.665.922		23.665.922
TOTAL…						162.525.459

(Fuente: Elaboración propia)

Total nómina de personal

En la tabla se presenta la proyección total de las nóminas del personal que será contratado por la empresa “SIPAD” teniendo en cuenta que el aumento de cada año es del

5%, de todos los salarios y establecer los recursos financieros para cubrir el pago de sus colaboradores.

Tabla 31
Total nominas personal.

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Nomina mano obra directa	162.525.459	170.651.732	179.184.318	188.143.534	197.550.711
Nomina administración	62.607.648	65.738.031	69.024.932	72.476.179	76.099.988
Total Nominas…	225.133.107	236.389.762	248.209.250	260.619.713	273.650.699

(Fuente: Elaboración propia)

Gastos administrativos

La información obtenida de acuerdo al personal requerido por la empresa, tendrá unos gastos administrativos por un total de $91.242.938 por concepto de nómina, arrendamiento, servicios públicos, papelería, como se puede observar en la tabla 32, teniendo en cuenta las políticas que afectan el salario mínimo mensual legal vigente en Colombia.

Tabla 32
Gastos administrativos.

Gastos	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Nomina	62.607.648	65.738.031	69.024.932	72.476.179	76.099.988
Honorarios	600.000	672.000	752.640	842.957	944.112
Arrendamientos	18.000.000	20.160.000	22.579.200	25.288.704	28.323.348
Servicios públicos	2.904.000	3.252.480	3.642.778	4.079.911	4.569.500
Papelería	180.000	201.600	225.792	252.887	283.233
Elementos de aseo	600.000	672.000	752.640	842.957	944.112

materiales Seguridad industrial	600.000	672.000	752.640	842.957	944.112
Amortización diferidos	405.020	405.020	405.020	405.020	405.020
depreciación	5.346.270	5.346.270	5.346.270	5.346.270	5.346.270
Total…	**91.242.938**	**97.119.401**	**103.481.912**	**110.377.841**	**117.859.695**

(Fuente: Elaboración propia)

Gastos en ventas

En el primer año, la empresa tendrá gastos en ventas por la suma de $350.000 por concepto publicidad, como se puede observar en la tabla 33, la cual presenta también la proyección para los siguientes 4 años permitiendo le conocer sus costos que sirven para promocionar la imagen corporativa de la empresa.

Tabla 33
Gasto en ventas.

Años	**AÑO 1**	**AÑO 2**	**AÑO 3**	**AÑO 4**	**AÑO 5**
Gastos					
Publicidad	350.000	392.000	439.040	491.725	550.732
Total…	**350.000**	**392.000**	**439.040**	**491.725**	**550.732**

(Fuente: Elaboración propia)

Amortización de gastos pre operativos

La tabla 34 presenta la amortización de los gastos pre operativos, los cuales se compone por los gastos de constitución, publicidad inicial, gastos de inauguración, estudio de factibilidad, el capital de trabajo y los imprevistos, con un monto anual de $2.025.100 pesos colombianos.

Tabla 34
Amortización gastos pre operativos.

AÑOS	**AÑO 1**	**AÑO 2**	**AÑO 3**	**AÑO 4**	**AÑO 5**

Gastos pre operativos	VALOR	1	2	3	4	5
Gastos de Constitución	341.000	68.200	68.200	68.200	68.200	68.200
Publicidad Inauguración	300.000	60.000	60.000	60.000	60.000	60.000
Estudio de factibilidad	500.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Gasto de personal	300.000	60.000	60.000	60.000	60.000	60.000
Gastos de inauguración	400.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
	-	-	-	-	-	-
Imprevistos	184.100	36.820	36.820	36.820	36.820	36.820
	-	-	-	-	-	-
Total….	**2.025.100**	**405.020**	**405.020**	**405.020**	**405.020**	**405.020**

(Fuente: Elaboración propia)

Amortización del crédito

A continuación se presenta la tabla 35, la amortización del crédito, el cual es de $15.000.000 pesos colombianos para ser pagado en el transcurso de los 5 años, con una tasa de interés anual del 3%.

Tabla 35
Amortización crédito.

	AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Periodo	0	1	2	3	4	5
Cuota fija		6.158.723	6.158.723	6.158.723	6.158.723	6.158.723
Intereses		4.500.000	4.002.383	3.355.481	2.514.508	1.421.244
Abonos al crédito		1.658.723	2.156.340	2.803.242	3.644.215	4.737.479
Saldos…	15.000.000	13.341.277	11.184.937	8.381.694	4.737.479	-

(Fuente: Elaboración propia)

Flujo de efectivo

En la tabla 36, el flujo de efectivo se representa, también conocido como flujo de caja, de acuerdo a información contenida a tablas anteriores, como ingresos por ventas, costo del servicio, gastos administrativos, gastos en ventas, obligaciones laborales, nomina, abonos al crédito impuesto de renta por un valor del 33%.

Tabla 36
Flujo de efectivo.

AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS DE EFECTIVO					
INGRESOS…	2.084.616.000	2.448.722.880	2.876.700.398	3.379.794.980	3.971.239.863
EGRESOS DE EFECTIVO					
COSTOS DEL SERVICIO	166.090.209	174.858.137	184.147.876	194.000.532	204.461.969
GASTOS OPERACIONALES					
ADMNISTRACION	85.491.648	91.368.111	97.730.622	104.626.551	112.108.405
VENTAS	350.000	392.000	439.040	491.725	550.732
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	85.841.648	91.760.111	98.169.662	105.118.276	112.659.137
GASTOS FINANCIEROS	4.500.000	4.002.383	3.355.481	2.514.508	1.421.244
ABONOS AL CREDITO	1.658.723	2.156.340	2.803.242	3.644.215	4.737.479
IMPUESTO DE RENTA		601.402.842	716.875.817	853.141.110	1.013.895.423
TOTAL EGRESOS DE EFECTIVO…	258.090.580	874.179.812	1.005.352.078	1.158.418.641	1.337.175.252
EFECTIVO NETO…	1.826.525.420	1.574.543.068	1.871.348.321	2.221.376.339	2.634.064.611
EFECTIVO INICIAL	482.816.254	2.309.341.674	3.883.884.742	5.755.233.062	7.976.609.401
EFECTIVO FINAL…	**2.309.341.674**	**3.883.884.742**	**5.755.233.062**	**7.976.609.401**	**10.610.674.012**

(Fuente: Elaboración propia)

Estado de resultados

La siguiente tabla muestra resultados de los movimientos de la empresa como se puede observar, durante el desarrollo de las actividades del primer año, se logra recuperar la inversión, es evidente el resultado positivo para los primeros y próximos cuatro años.

Tabla 37
Estado de resultados.

ESTADO DE RESULTADOS					
AÑOS	**AÑO 1**	**AÑO 2**	**AÑO 3**	**AÑO 4**	**AÑO 5**
INGRESOS	2.084.616.000	2.448.722.880	2.876.700.398	3.379.794.980	3.971.239.863
COSTOS DEL SERVICIO	166.090.209	174.858.137	184.147.876	194.000.532	204.461.969
UTILIDAD BRUTA	1.918.525.791	2.273.864.743	2.692.552.522	3.185.794.448	3.766.777.894
GASTOS OPERACIONALES					
ADMNISTRACION	91.242.938	97.119.401	103.481.912	110.377.841	117.859.695
VENTAS	350.000	392.000	439.040	491.725	550.732
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	91.592.938	97.511.401	103.920.952	110.869.566	118.410.427
UTILIDAD OPERACIONAL	1.826.932.853	2.176.353.343	2.588.631.571	3.074.924.882	3.648.367.468
OTROS INGRESOS					
OTROS EGRESOS	4.500.000	4.002.383	3.355.481	2.514.508	1.421.244
UTILIDAD ANTES IMPUESTOS	1.822.432.853	2.172.350.960	2.585.276.090	3.072.410.373	3.646.946.224
IMPUESTO RENTA	601.402.842	716.875.817	853.141.110	1.013.895.423	1.203.492.254
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS	1.221.030.012	1.455.475.143	1.732.134.980	2.058.514.950	2.443.453.970
RESERVA LEGAL	122.103.001	145.547.514	173.213.498	205.851.495	244.345.397
UTILIDAD NETA	**1.098.927.010**	**1.309.927.629**	**1.558.921.482**	**1.852.663.455**	**2.199.108.573**

(Fuente: Elaboración propia)

Balance general

La empresa “SIPAD” arroja resultados positivos en el balance general, inicialmente la empresa cuenta con un total en activos de $ 507.336.054, sus pasivos son de $ 15.000.000 y el total del patrimonio es de $ 499.387.354. Es posible afirmar que la empresa “SIPAD” solventa sus necesidades operacionales utilizando la financiación con recursos propios, y que tiene unos activos que le permitirían acceder a préstamos en el futuro para nuevas inversiones, demostrando que la idea de negocio es viable.

Tabla 38
Balance general 2019

BALANCE GENERAL						
	INICIAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
CAJA	482.816.254	2.309.341.674	3.883.884.742	5.755.233.062	7.976.609.401	10.610.674.012
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	482.816.254	2.309.341.674	3.883.884.742	5.755.233.062	7.976.609.401	10.610.674.012
ACTIVO NO CORRIENTE						
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	22.494.700	17.148.430	11.802.160	6.455.890	1.109.620	- 4.236.650
	-	-	-	-	-	-
EQUIPO OFICINA	22.494.700	22.494.700	22.494.700	22.494.700	22.494.700	22.494.700
EQUIPO COMPUTO	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
DEPRECIACION ACUMULADA		5.346.270	10.692.540	16.038.810	21.385.080	26.731.350
OTROS ACTIVOS	2.025.100	1.620.080	1.215.060	810.040	405.020	-
ACTIVOS DIFERIDOS	2.025.100	1.620.080	1.215.060	810.040	405.020	-
DIFERIDOS	2.025.100	2.025.100	2.025.100	2.025.100	2.025.100	2.025.100
AMORTIZACION		405.020	810.040	1.215.060	1.620.080	2.025.100
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	24.519.800	18.768.510	13.017.220	7.265.930	1.514.640	- 4.236.650
TOTAL DEL ACTIVO	507.336.054	2.328.110.184	3.896.901.962	5.762.498.992	7.978.124.041	10.606.437.362
PASIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
IMPUESTOS POR PAGAR		601.402.842	716.875.817	853.141.110	1.013.895.423	1.203.492.254
TOTAL PASIVO CORRIENTE		601.402.842	716.875.817	853.141.110	1.013.895.423	1.203.492.254
PASIVO NO CORRIENTE						
OBLIGACIONES FINANCIERAS	15.000.000	13.341.277	11.184.937	8.381.694	4.737.479	-
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	15.000.000	13.341.277	11.184.937	8.381.694	4.737.479	-
TOTAL DEL PASIVO	15.000.000	614.744.118	728.060.753	861.522.804	1.018.632.903	1.203.492.254
PATRIMONIO						
CAPITAL SOCIAL	499.387.354	499.387.354	499.387.354	499.387.354	499.387.354	499.387.354
RESERVA LEGAL		122.103.001	267.650.515	440.864.013	646.715.508	891.060.905
UTILIDAD DEL EJERCICIO		1.098.927.010	1.309.927.629	1.558.921.482	1.852.663.455	2.199.108.573
UTILIDADES ACUMULADAS			1.098.927.010	2.408.854.639	3.967.776.121	5.820.439.576
TOTAL DEL PATRIMONIO	499.387.354	1.720.417.365	3.175.892.508	4.908.027.488	6.966.542.439	9.409.996.409
TOTAL DEL PASIVO MAS PATRIMONIO	514.387.354	2.335.161.484	3.903.953.262	5.769.550.292	7.985.175.341	10.613.488.662
		- 7.051.300	- 7.051.300	- 7.051.300	- 7.051.300	- 7.051.300

(Fuente: Elaboración propia)

Análisis de sensibilidad

La evaluación de sensibilidad nos arroja porcentajes favorables para la empresa, tomando como referencia la TIR en un **3,58 %,** de mostrando que la empresa tiene el 32 % para la recuperación del capital invertido, dándole la confianza en el desarrollo de sus actividades y la estabilidad ideal para su posicionamiento en el mercado.

Evaluación del análisis de sensibilidad

Tabla 39
Evaluación del análisis de sensibilidad.

EVALUACION FINANCIERA DEL PROYECTO						
AÑOS	Inversion	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Numero periodos	0	1	2	3	4	5
FLUJO NETO	- 499.387.354	1.826.525.420	1.574.543.068	1.871.348.321	2.221.376.339	2.634.064.611
VPN	4.684.033.497	VPN mayor a cero, el proyecto es rentable.				
TIR	3,58	TIR mayor a TIO, la verdadera rentabilidad del proyecto es del 32%, el proyecto es rentable				
B / C	10,38	B/C mayor a 1, los ingresos son mayores a los egresos, el proyecto es rentable				
	998.774.708					
TASA INTERNA OPORTUNIDAD	0,25					

(Fuente: Elaboración propia)

Impactos socioeconómicos

SIPAD, en calidad del desarrollo organizacional y l compromiso con comunidad pretende mitigar los cambios socioeconómicos que se presentan en la ciudad de Popayán, hace su aporte con la generación de empleo, en las diferentes áreas de la salud domiciliaria, que puedan mejorar la calidad de vida de la población en general.

Ambiental

La empresa tiene el compromiso con el medio ambiente fomentando la cultura de reciclaje y el cuidado de zonas verdes para la recreación, en calidad de mejorar los espacios en los que se desarrolla la vida de la comunidad en general.

Hacer campañas que permitan integrar a la comunidad, con jornadas de limpieza, en conciencia que nuestros recursos naturales puedan ser recuperados y disminuir los efectos climáticos.

Conclusiones

De acuerdo con el estudio de mercado realizado para determinar la viabilidad del proyecto al implementar un modelo de reingeniería organizacional en la empresa "SIPAD", se detectó a través de la investigación de la oferta existente, es decir la competencia directa, como indirecta que permiten tener una visión del mercado al cual se dirigen, los servicios que ofertan y la calidad con que los prestan estas entidades radicadas en la ciudad de Popayán.

En el estudio de la demanda se logró evidenciar, a través de las personas encuestadas, que existe demanda de los servicios de salud a domicilio, la zona urbana presenta condiciones positivas que permiten a la empresa ofrecer sus servicios, es decir el mercado potencial se sentirá atraído por la propuesta de valor que brinda (SIPAD) a la población en general.

También es necesario Identificar la demanda real, es decir la cantidad de clientes atendidos de manera óptima de acuerdo a la capacidad que posee la empresa para atender cada solicitud de servicio Y conocer el número de servicios que le permitirán mantener su operatividad para lograr ser competitiva en el mercado.

El tamaño de la organización, se logró establecer mediante el desarrollo del estudio técnico, además que permitió identificar el aspecto locativo, permitiendo elegir la ubicación más apropiada para las instalaciones, cumpliendo con aspectos como seguridad del sector, servicios públicos, vías de acceso y transporte, igualmente costos acordes. Así mismo el estudio técnico, permitió conocer aspectos relacionados con la seguridad industrial y salud en el trabajo al igual que sus costos.

De igual manera se determina la misión, visión, valores institucionales, el organigrama y el perfil de cargos necesario, para lograr el buen desempeño del personal y la empresa en su conjunto.

Mediante el estudio financiero se logró concluir con información acerca de la inversión necesaria para la puesta en marcha de la operaciones y actividades que requiere la empresa, los costos y gastos, el valor de nómina, la proyección de ventas, flujos de caja, para la elaboración de estado de resultados y balance general. Dicha información son herramientas para realizar la evaluación financiera, lo cual arroja resultados positivos, como en el valor presente neto, la tasa interna de recuperación, la relación beneficio costo, algunas razones financieras como las de rentabilidad. Lo cual indicó que la implementación de un modelo de reingeniería organizacional para la empresa (SIPAD) es rentable.

Recomendaciones

Una de las recomendaciones está en diseñar una página web que le permita a la empresa participar en el mercado, de forma innovadora en sus contenidos logrando captar clientes a quienes se les ofrecerá el portafolio de servicios para que la empresa pueda ser reconocida por el mercado objetivo.

También se recomienda que la empresa genere una cultura de calidad en todos sus procesos y los servicios que se prestarán, en función de que generen un clima organizacional adecuado y de ejemplo para las demás empresas de servicios integrales de salud a domicilio.

Bibliografía

LOPEZ, Jorge. 2002. La transición del hospital a la casa y la atención domiciliaria en el paciente de edad avanzada. Tomado de http://www.actamedicacolombiana.com/anexo/articulos/02-2002-09.pdf

IRUZUBIETA BARRAGÁN, Francisco Javier. LA ATENCIÓN DOMICILIARIA. Tomado de: https://www.researchgate.net/publication/28249103_La_atencion_domiciliaria

BAQUERO MOLINA. Natalia, 2017. Lineamientos para el programa de atención domiciliaria. Tomado de: file:///C:/Users/ghest/Downloads/LINEAMIENTOS%20PARA%20EL%20PROGRAMA%20DE%20ATENCI%C3%93N%20DOMICILIARIA%20ALIANZA%20POR%20LA%20SALUD%20PUBLICA.pdf

¿Qué es un estudio de factibilidad en un proyecto? Tomado de: https://www.gestiopolis.com/que-es-el-estudio-de-factibilidad-en-un-proyecto/

Ramírez Almaguer, Vidal Marrero y Domínguez Rodríguez: "Etapas del Análisis de Factibilidad. Compendio Bibliográfico" en Contribuciones a la Economía. 2009. Tomado de: http://www.eumed.net/ce/2009a/

¿Para qué sirve un estudio de mercado? Tomado de: https://www.emprendepyme.net/para-que-sirve-un-estudio-de-mercado.html

Mercado Vargas, Horacio y Palmerín Cerna, Marisol**.** Tomado de: http://www.eumed.net/libros- gratis/2007c/334/analisis%20de%20la%20oferta.htm

Tomado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/334/analisis%20de%20la%20demanda.htm

Tomado de: http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/productos-servicios/comercializacion

Pérez, A. y Guzmán, M. 2015. Los estudios organizacionales como programa de investigación

Tomado de: https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/estudio-financiero-proyecto

Tomado de: https://www.gestiopolis.com/que-es-la-mezcla-de-mercadotecnia/

Tomado de: https://www.marketing-free.com/producto/definicion-producto.html

Tomado de: https://bibliocausa.files.wordpress.com/2013/03/07-el-precio.pdf

Canales de comercialización en la gestión de ventas. Tomado de: https://fp.uoc.fje.edu/blog/canales-de-comercializacion-en-la-gestion-de-ventas/

¿Qué es un canal de distribución? Tomado de: https://www.gestiopolis.com/que-es-un-canal-de-distribucion/

15. Promoción. Tomado de: https://www.marketing-xxi.com/promocion-117.htm

Definición de proyección de ventas. Tomado de: https://pyme.lavoztx.com/definicin-de-proyeccin-de-ventas-11020.html

FACULTAD DE ECONOMÍA UNAM. Tomado de: http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GomezAM/cap2a.pdf

Anexo I

Estamos realizando una investigación sobre los Servicios de Salud a Domicilio, Nos gustaría saber su opinión en cuanto a estos servicios y si alguna vez lo ha utilizado. La encuesta es anónima y las respuestas son de importancia para el desarrollo del proyecto. Gracias por su Atención.

Edad: _____

Género**:** M ____ F ____

Estrato donde vive: _____

A contratado Usted los servicios de Salud a Domicilio:

SI __: ¿Cuáles de esos servicios considera que son importantes?

_____

_____

_____

NO ___: ¿Por qué?

Precio ___ Oportunidad___ Seguridad___

Puntualidad ___ Personal capacitado ___ Otro_____

Razón por la cual Usted contrata el servicio de salud a domicilio:

Comodidad ___ Calidad en el servicio___ Confianza en el servicio ___

Falta de atención en las EPS ___ Fácil acceso al servicio ___

¿Qué clases de servicios complementarios de salud, le gustaría que una empresa de estas prestara?

Plan Médico general___ Pólizas de Salud ___ Plan de ambulancia ___

Plan para Urgencias ___ Unidad de cuidados intensivos ___

Atención al Parto ___ Medicamentos P.O.S ___

¿Cuánto está dispuesto a pagar por los servicios de SALUD A DOMICILIO (12 horas)?

$ 50 a $ 100 ___ $ 100 a $ 150 ___ $ 150 a $ 200___

Estaría dispuesto(a) de contratar una empresa nueva en la ciudad, la cual preste los servicios de salud que se ajusten a sus necesidades.

SI ___ NO___