

|   |   |                       |            |          |
|---|---|-----------------------|------------|----------|
|  | <b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b> |                       |            |          |
|   | Documento   | Código                | Fecha      | Revisión |
| FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO                                     |   | F-AC-DBL-007          | 10-04-2012 | A        |
| DIVISIÓN DE BIBLIOTECA  |   | Dependencia           | Aprobado   | Pág.     |
|   |   | SUBDIRECTOR ACADEMICO |            | 1(185)   |

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

|                    |  |
|--------------------|--|
| AUTORES            | LISEIDA ROSA CASTILLA CONDE  |
| FACULTAD           | FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  |
| PLAN DE ESTUDIOS   | ADMINISTRACION DE EMPRESAS   |
| DIRECTOR           | ALDEMAR CAÑIZAREZ PEREZ  |
| TÍTULO DE LA TESIS | ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS, DE CONSULTA MÉDICA, ATENCIÓN DE URGENCIA Y EMERGENCIA A DOMICILIO, PARA LAS PERSONAS DE LOS ESTRATOS 3 Y 4 DE LA CIUDAD DE OCAÑA |

#### RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

LA EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS DE CONSULTA MEDICA, ATENCION DE URGENCIA Y EMERGENCIA A DOMICILIO, PARA LAS PERSONAS DE ESTRATOS 3 Y 4 DE LA CIUDAD DE OCAÑA, OBEDECE AL DEFICIENTE SERVICIO QUE PRESTAN LAS IPS Y EPS EN LA CIUDAD, POR LO TANTO LA ORGANIZACIÓN OFRECE PROGRAMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO CON ACTOS MEDICOS SEGUROS CON EL OBJETIVO DE AUMENTAR LA CALIDAD DE VIDA DE TODOS NUESTROS CLIENTES.

#### CARACTERÍSTICAS

|              |          |                  |           |
|--------------|----------|------------------|-----------|
| PÁGINAS: 185 | PLANOS 1 | ILUSTRACIONES:12 | CD-ROM:01 |
|--------------|----------|------------------|-----------|



**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE  
SERVICIOS MÉDICOS, DE CONSULTA MÉDICA, ATENCIÓN DE URGENCIA  
Y EMERGENCIA A DOMICILIO, PARA LAS PERSONAS DE LOS ESTRATOS 3  
Y 4 DE LA CIUDAD DE OCAÑA**

**LISEIDA ROSA CASTILLA CONDE**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2016**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE  
SERVICIOS MÉDICOS, DE CONSULTA MÉDICA, ATENCIÓN DE URGENCIA  
Y EMERGENCIA A DOMICILIO, PARA LAS PERSONAS DE LOS ESTRATOS 3  
Y 4 DE LA CIUDAD DE OCAÑA**

**LISEIDA ROSA CASTILLA CONDE**

Trabajo de grado presentado como requisito  
para obtener el título de Administrador de Empresas

**Director**  
**ALDEMAR CAÑIZAREZ PEREZ**  
**Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**OCAÑA**  
**2016**

## CONTENIDO

|   | <b>pág.</b> |
|---|-------------|
| RESUMEN   | 15          |
| INTRODUCCIÓN  | 16          |
| 1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS, DE CONSULTA MÉDICA, ATENCIÓN DE URGENCIA Y EMERGENCIA A DOMICILIO, PARA LAS PERSONAS DE LOS ESTRATOS 3 Y 4 DE LA CIUDAD DE OCAÑA | 18          |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA  | 18          |
| 1.2 FORMULACION DELPROBLEMA   | 18          |
| 1.3 OBJETIVOS   | 19          |
| 1.3.1 General.  | 19          |
| 1.3.2 Específicos.  | 19          |
| 1.4 JUSTIFICACION   | 19          |
| 1.5 DELIMITACIONES  | 20          |
| 1.5.1 Conceptual.   | 20          |
| 1.5.2 Operativa.  | 20          |
| 1.5.3 Temporal.   | 20          |
| 1.5.4 Geográfica.   | 20          |
| 2. MARCO REFERENCIAL  | 21          |
| 2.1 MARCO HISTORICO   | 21          |
| 2.1.1 La Atención Medica Domicilio: Incidencia Mundial.   | 21          |
| 2.1.2 La Atención Medica Domicilio: Incidencia Nacional.  | 23          |
| 2.2. MARCO CONCEPTUAL   | 25          |
| 2.2.1 Aspectos del proyecto.  | 25          |
| 2.2.2 Estudio de Factibilidad.  | 26          |
| 2.2.3 Estudio de mercado.   | 27          |
| 2.2.4 Estudio técnico.  | 28          |
| 2.2.5 Estudio administrativo y legal.   | 29          |
| 2.2.6 Estudio financiero y económico.   | 29          |
| 2.2.7 La evaluación social y ambiental.   | 31          |
| 2.2.8 La Salud.   | 32          |
| 2.2.9 Atención Domiciliaria.  | 32          |
| 2.2.10 La Consulta Médica.  | 32          |
| 2.2.11 Atención de urgencias.   | 32          |

|   |     |
|---|-----|
| 2.2.12 Atención de Emergencias.   | 33  |
| 2.2.13 Afiliación.  | 33  |
| 2.2.14 Cuota Moderadora.  | 33  |
| 2.3. MARCO LEGAL  | 33  |
| 2.3.1 Constitución Política de Colombia.  | 33  |
| 2.3.2 Ley 100 de 1993.  | 34  |
| 2.3.3 Ley 10 de 1990.   | 34  |
| 2.3.4 Código de Comercio.   | 35  |
| <br>  |     |
| 3. DISEÑO METODOLÓGICO  | 39  |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN  | 39  |
| 3.2. POBLACIÓN  | 39  |
| 3.3. MUESTRA  | 39  |
| 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN  | 40  |
| 3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN  | 41  |
| <br>  |     |
| 4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS   | 42  |
| 4.1 ESTUDIO DE MERCADOS ENCAMINADO A DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO, LA OFERTA, LA DEMANDA, EL ANÁLISIS DE PRECIOS, LA PROMOCIÓN Y LA PUBLICIDAD | 42  |
| 4.2 ESTUDIO TÉCNICO PARA SABER LA DISTRIBUCIÓN EN PLANTA Y PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, TAMAÑO DEL PROYECTO, REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y HUMANOS          | 47  |
| 4.3 ESTUDIO FINANCIERO PARA CONOCER EL PRESUPUESTO, COSTO E INVERSIÓN DEL PROYECTO  | 50  |
| 4.4 EVALUACIÓN ECONÓMICA QUE PERMITA IDENTIFICAR LA ENTABILIDAD QUE GENERA EL PROYECTO  | 54  |
| 4.5 DIAGNOSTICO SITUACIONAL   | 56  |
| 4.6 ESTUDIO DE MERCADOS   | 566 |
| 4.6.1 Descripción del servicio.   | 56  |
| 4.6.1.1 Características del servicio.   | 57  |
| 4.6.2 Análisis de la demanda.   | 58  |
| 4.6.2.1 Ingreso monetario de las unidades familiares.   | 58  |
| 4.6.2.2 Gustos y preferencias del asociado.   | 58  |
| 4.6.2.3 Número de compradores.  | 59  |
| 4.6.2.4 Expectativas de los consumidores respecto a ingresos y precios futuros.   | 59  |
| 4.6.3 Determinación de la oferta.   | 59  |
| 4.6.4 Determinación de precios.   | 60  |
| 4.6.5 Determinación del costo.  | 61  |
| 4.6.6 Canales de distribución.  | 62  |
| 4.6.7 Promoción y publicidad.   | 62  |

|  |     |
|--|-----|
| 4.6.7.1 Estrategia del Nombre.   | 62  |
| 4.6.7.2 Estrategia de publicidad y promoción de la Empresa de servicios médicos a domicilio Ocaña. | 62  |
| 4.7 ESTUDIO TECNICO  | 63  |
| 4.7.1 Tamaño del proyecto.   | 63  |
| 4.7.1.1 Proyección de la Capacidad del Proyecto.   | 64  |
| 4.7.2 Requerimiento de recurso humano.   | 64  |
| 4.7.3 Requerimiento de propiedad, planta y equipos.  | 65  |
| 4.7.4 Macro localización.  | 71  |
| 4.7.5 Micro localización.  | 71  |
| 4.7.6 Distribución en planta.  | 71  |
| 4.7.7. Proceso de prestación del servicio.   | 72  |
| 4.8 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL   | 75  |
| 4.8.1 Tipo de empresa.   | 75  |
| 4.8.1.1 Requisitos de Constitución.  | 75  |
| 4.8.1.2 Estatutos de la escritura pública de la EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO LTDA.     | 76  |
| 4.8.2 Misión.  | 82  |
| 4.8.3 Visión.  | 82  |
| 4.8.4 Objetivos.   | 82  |
| 4.8.5 Estrategias.   | 83  |
| 4.8.6 Políticas.   | 83  |
| 4.8.7 Valores.   | 84  |
| 4.8.8 Organigrama.   | 85  |
| 4.8.9 Requerimiento de talento humano.   | 86  |
| 4.8.10 Manual de funciones.  | 87  |
| 4.8.11 Reglamento Interno.   | 110 |
| 4.8.12 Marco jurídico.   | 123 |
| 4.9 ESTUDIO FINANCIERO   | 124 |
| 4.9.1 Inversión inicial.   | 124 |
| 4.9.2 Inversiones diferidas.   | 126 |
| 4.9.3. Ingresos.   | 127 |
| 4.9.4 Gastos.  | 127 |
| 4.9.4.1 Gastos de personal.  | 127 |
| 4.9.4.2 Gastos Generales.  | 130 |
| 4.9.4.3. Proyección Gastos Generales Incremento del 10% anual.                                     | 131 |
| 4.9.4.4 Resumen de la Proyección de Gastos.  | 131 |
| 4.9.5 Balance general – inicial presupuestado.   | 132 |
| 4.9.6 Depreciaciones.  | 133 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.9.7 Amortización de diferidos.                   | 134 |
| 4.9.8 Determinación de la prestación del servicio. | 134 |
| 4.9.9 Determinación del ingreso por venta.         | 135 |
| 4.9.10 Determinación de los costos.                | 136 |
| 4.9.11. Estado de resultados.                      | 137 |
| 4.9.12 Flujo de caja.                              | 137 |
| 4.9.13 Flujo de la inversión.                      | 138 |
| 4.9.14 Flujo de efectivo.                          | 139 |
| 4.9. 15 Punto de equilibrio.                       | 139 |
| 4.10 EVALUACIÓN ECONÓMICA                          | 140 |
| 4.10.1 Valor presente neto.                        | 140 |
| 4.10.2 Tasa interna de retorno.                    | 141 |
| 4.10.3 Razón costo beneficio.                      | 142 |
| 4.10.4 Valor actual neto.                          | 143 |
| 4.11 EVALUACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL                 | 143 |
| 4.11.1 Generación de empleo.                       | 143 |
| 4.11.2 Fortalecimiento empresarial.                | 143 |
| 4.11.3 Impacto social.                             | 144 |
| 4.11.4 Extensión de la universidad.                | 144 |
| 4.11.5 Impacto sobre la fauna y la flora.          | 144 |
| 4.11.6 Explotación de recursos naturales.          | 144 |
| <br>   |     |
| 5. CONCLUSIONES                                    | 145 |
| <br>   |     |
| 6. RECOMENDACIONES                                 | 146 |
| <br>   |     |
| BIBLIOGRAFÍA                                       | 147 |
| <br>   |     |
| REFERENCIAS ELECTRONICAS                           | 148 |
| <br>   |     |
| ANEXOS   | 146 |

## LISTA DE CUADROS

|   | pág. |
|---|------|
| Cuadro 1. Afiliación de familias a las EPS de la ciudad.  | 39   |
| Cuadro 2. Opinión acerca del servicio de salud que brinda las IPS.  | 40   |
| Cuadro 3. Servicios de salud que demandan de las EPS.   | 41   |
| Cuadro 4. Aspectos a tener en cuenta a la hora de adquirir los servicios.                                     | 42   |
| Cuadro 5. Opinión sobre la creación de una Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad de Ocaña.    | 43   |
| Cuadro 6. Tiempo que se demora para solicitar una consulta médica externa.                                    | 44   |
| Cuadro 7. Tiempo que se demora para ser atendidos en el servicio de urgencias médicas.                        | 45   |
| Cuadro 8. Con que frecuencia utiliza los servicios médicos de la IPS.   | 46   |
| Cuadro 9. Valor que cancelan como cuota moderadora para cita médicas.   | 47   |
| Cuadro 10. Valor que cancelan como cuota moderadora por los medicamentos ambulatorios.                        | 48   |
| Cuadro 11. Disposición a la afiliación de la Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad.           | 49   |
| Cuadro 12. Valor dispuesto a cancelar como cuota de afiliación a la Empresa de servicios médicos a domicilio. | 50   |
| Cuadro 13. Proyección análisis demanda.   | 55   |
| Cuadro 14. Valor Mensual.   | 57   |
| Cuadro 15. Proyección Precios.  | 57   |
| Cuadro 16. Costos Variables Mensuales.  | 58   |
| Cuadro 17. Costos fijos mensuales.  | 59   |
| Cuadro 18. Proyección de cobertura de los afiliados.  | 61   |
| Cuadro 19. Recurso humano requerido.  | 61   |
| Cuadro 20. Muebles y enseres.   | 62   |
| Cuadro 21. Equipo de computación y comunicación.  | 62   |
| Cuadro 22. Equipo de transporte.  | 62   |
| Cuadro 23. Equipo médico contenido en la ambulancia TAM.  | 63   |
| Cuadro 24. Equipo médico contenido en la ambulancia TAB.  | 65   |
| Cuadro 25. Equipo Médico.   | 67   |
| Cuadro 26. Implementos de oficina.  | 67   |
| Cuadro 27. Flujo grama para proceso afiliación.   | 69   |
| Cuadro 28. Flujo grama de proceso atención médica.  | 70   |
| Cuadro 29. Flujo grama del proceso atención de urgencia.  | 71   |
| Cuadro 30. Flujo grama de proceso atención de emergencia.   | 72   |
| Cuadro 31. Requerimiento de personal.   | 83   |
| Cuadro 32. Muebles y Enseres.   | 122  |
| Cuadro 33. Equipo de computación y comunicación.  | 122  |
| Cuadro 34. Equipo transporte.   | 122  |

|   |     |
|---|-----|
| Cuadro 35. Equipo médico.   | 123 |
| Cuadro 36. Inversiones diferidas.                                 | 123 |
| Cuadro 37. Aportes Sociales.                                      | 124 |
| Cuadro 38. Salarios.  | 124 |
| Cuadro 39. Parafiscales.  | 125 |
| Cuadro 40. Salud y Pensión.                                       | 125 |
| Cuadro 41. Prestaciones Sociales.                                 | 126 |
| Cuadro 42. Dotación y Auxilio transporte.                         | 127 |
| Cuadro 43. Proyección Gastos de Personal.                         | 127 |
| Cuadro 44. Gastos generales.                                      | 127 |
| Cuadro 45. Proyección Gastos Generales Incremento del 10% anual.  | 128 |
| Cuadro 46. Resumen de la Proyección de Gastos.                    | 128 |
| Cuadro 47. Balance General - Inicial Presupuestado.               | 129 |
| Cuadro 48. Depreciación de Muebles y Enseres.                     | 130 |
| Cuadro 49. Depreciación Maquinaria y Equipo.                      | 130 |
| Cuadro 50. Depreciación de Equipos de computación y comunicación. | 130 |
| Cuadro 51. Depreciación equipo transporte.                        | 131 |
| Cuadro 52. Amortización diferidos.                                | 131 |
| Cuadro 53. Determinación servicios anuales.                       | 131 |
| Cuadro 54. Determinación de los precios de cuota mensual.         | 132 |
| Cuadro 55. Determinación precios de cuota mensual.                | 132 |
| Cuadro 56. Determinación de los ingresos por ventas anuales.      | 132 |
| Cuadro 57. Determinación de los costos totales anuales.           | 133 |
| Cuadro 58. Estado de resultados.                                  | 134 |
| Cuadro 59. Flujo de Caja.   | 135 |
| Cuadro 60. Flujo de la inversión.                                 | 135 |
| Cuadro 61. Flujo de efectivo.                                     | 136 |

## LISTA DE GRAFICAS

|  | pág. |
|--|------|
| Grafica 1. Afiliación de familias a las EPS de la ciudad.  | 39   |
| Grafica 2. Opinión acerca del servicio de salud que brinda las IPS.  | 40   |
| Grafica 3. Servicios de salud que demandan de las EPS.   | 41   |
| Grafica 4. Aspectos a tener en cuenta a la hora de adquirir los servicios.                                     | 42   |
| Grafica 5. Opinión sobre la creación de una Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad de Ocaña.    | 43   |
| Grafica 6. Tiempo que se demora para solicitar una consulta médica externa.                                    | 44   |
| Grafica 7. Tiempo que se demora para ser atendidos en el servicio de urgencias médicas.                        | 45   |
| Grafica 8. Con que frecuencia utiliza los servicios médicos de la IPS.   | 46   |
| Grafica 9. Valor que cancelan como cuota moderadora para cita médicas.   | 47   |
| Grafica 10. Valor que cancelan como cuota moderadora por los medicamentos ambulatorios.                        | 48   |
| Grafica 11. Disposición a la afiliación de la Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad.           | 49   |
| Grafica 12. Valor dispuesto a cancelar como cuota de afiliación a la Empresa de servicios médicos a domicilio. | 50   |

## LISTA DE FIGURAS

|                                    | pág. |
|------------------------------------|------|
| Figura 1. Canales de distribución. | 59   |
| Figura 2. Organigrama.             | 82   |

## LISTA DE ANEXOS

|  | <b>pág.</b> |
|--|-------------|
| Anexo A. Encuesta dirigida a las familias de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña. | 148         |
| Anexo B. Cotizaciones.   | 151         |
| Anexo C. Logotipo.   | 178         |
| Anexo D. Slogan y Tarjeta Personal.  | 179         |
| Anexo E. Mensaje Radial.   | 180         |
| Anexo F. Distribución en Planta.   | 181         |

## RESUMEN

El estudio de factibilidad para la creación de la Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad de Ocaña, se estructura en una serie de etapas que indican el grado de conveniencia o inconveniencia. Buscando el aprovechamiento del mercado objetivo el cual está reflejado en el gran número de familias de estrato 3 y 4, existentes en la ciudad, así como también las pocas oportunidades de empleo en la región, problemática que requiere de prontas medidas de reactivación, por lo que la empresa proyectada, podría ser un elemento que genere la reactivación del empleo en esta región.

Los objetivos del proyecto son desarrollados mediante el tipo de investigación descriptiva, delimitando como población las familias de los estratos 3 y 4, con estas dimensiones las familias a través de una encuesta afirmaron que de crearse la Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad, estarían en un 70% dispuestos a afiliarse en a la organización.

En el estudio de mercados se realizó la descripción del portafolio de servicios, de la Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad, el rango de clasificación y los valores de las cuotas mensuales, la descripción de la demanda y la descripción de la oferta y finalmente se estableció la campaña publicitaria.

En el estudio técnico se estableció la localización del proyecto, ubicándose en el sector de los barrios del seguro social y la glorieta por el sector de la avenida Francisco Fernández de Contreras. Dicho sector ofrece condiciones adecuadas para el funcionamiento de la organización, tales como condiciones físicas y servicios domiciliarios para cumplir con su objeto social.

La oferta de personal será de 24 empleados directos en diferentes áreas como los son la división directiva, administrativa y asistencial; los cuales están representados en el organigrama y por último se establecieron los manuales de funciones y el reglamento interno.

Como parte del estudio financiero se elaboró el balance inicial en el cual se estableció una totalidad de activos, prestando los servicios con eficiencia, eficacia y un permanente control de calidad.

## INTRODUCCIÓN

Este es el informe final de trabajo de grado titulado Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicios Médicos de Consulta Médica, Atención de Urgencia y Emergencia a Domicilio, para las personas de los estratos 3 y 4 de la Ciudad de Ocaña (N. de S.); el problema consiste que en la ciudad la mayoría de los usuarios del sistema de salud ya sean contribuyentes o subsidiarios ven la atención en salud tan ineficiente que resulta difícil confiar en ella. La atención en el servicio y los procedimientos son tan precarios que muchos optan por acudir a otros métodos, como buscar ayuda y orientación en farmacias, automedicaciones y por último, recurrir a la atención en otras ciudades como Cúcuta y Bucaramanga.

Se justifica de la siguiente manera: Entre los empresarios y los dueños de las entidades prestadoras de servicios médicos de la ciudad de Ocaña, se debe promover la creación de una Empresa de Servicios Médicos a domicilio que integre los servicios de consulta médica, atención de urgencia y emergencia, para las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña, comprometidos con la salud de los afiliados, reflejado con programas de calidad en el servicio y seguridad del paciente, asegurando con tener actos médicos seguros con el objetivo de aumentar la calidad de vida de todos nuestros clientes.

Desarrollando los objetivos propuestos en su totalidad: la realización del estudio de factibilidad para la creación de una Empresa de Servicios Médicos de Consulta Médica, Atención de Urgencia y Emergencia a Domicilio, para las personas de los estratos 3 y 4 de la Ciudad de Ocaña (N. de S.), se realizó el estudio de mercados encaminado a determinar las características del servicio, la oferta, la demanda, el análisis de precios, la promoción y la publicidad, determinar el estudio técnico para saber la distribución en planta y proceso de prestación del servicio, tamaño del proyecto, requerimientos físicos y humanos, establecer la estructura organizacional a través de un estudio administrativo y legal, hacer un estudio financiero y la evaluación económica para conocer el presupuesto, costo e inversión y la rentabilidad que genera el proyecto, realizar la evaluación social y ambiental para determinar el impacto que genera el proyecto.

La metodología aplicada en el presente trabajo fue: La realización de un estudio de mercados el cual se desplegó mediante una encuesta la que se le aplicó a la muestra de la población definida, ejecutada por la autora del proyecto. Posteriormente se desarrolló el diagnóstico a cada uno de los incisos de manera teórica y gráfica, que nos permitirá determinar el grado de aceptación y expectativas que tiene los usuarios con la Empresa de Servicios médicos a domicilio.

Se desarrolló un estudio técnico, inspección a las IPS de la ciudad, que nos sirvió como guía para determinar la distribución de planta, personal, tecnología utilizada, encaminado a evaluar el portafolio de servicios ofrecidos por la organización.

La realización de un estudio financiero a corto y largo plazo teniendo en cuenta el incremento del IPC de un año y cinco años. La evaluación económica se efectuó aplicando las diferentes fórmulas de acuerdo con los resultados económicos TIR, VPN, VAN, RC, lo que nos permitió determinar cada una de las variables para medir rentabilidad, para identificar la cobertura real y potencial con el fin de medir su mercado en la localidad.

Se estableció el desarrollo organizacional definiendo el manual de funciones y organigrama el cual se diseñó teniendo en cuenta los diferentes conceptos aplicados en el área de la administración de empresas y la necesidad real que permita el funcionamiento de cada una de las áreas de la organización.

El desarrollo de la evaluación social y ambiental determinando el impacto que genera el proyecto. La empresa generara impacto social puesto que contribuye a brindar servicios económicos los cuales se determinan con los resultados de la encuesta y el diagnóstico de la misma a los usuarios, en cuanto al aspecto ambiental la organización desarrollara publicidad que promocióne el cuidado del medio ambiente.

Además para la investigadora se justifica por ser un espacio esencial, para la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante el trascurso de la carrera y así de esta manera generar nuevas empresas que contribuyan al desarrollo socioeconómico de la región.

# **1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS, DE CONSULTA MÉDICA, ATENCIÓN DE URGENCIA Y EMERGENCIA A DOMICILIO, PARA LAS PERSONAS DE LOS ESTRATOS 3 Y 4 DE LA CIUDAD DE OCAÑA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La ciudad de Ocaña Norte de Santander, cuenta con cinco mil doscientos siete (5.207) familias del estrato 3 y mil seiscientos noventa y dos (1.692) del estrato 4, para un total de seis mil ochocientos noventa y nueve (6.899) familias de los estratos 3 y 4 según dato suministrado por la Empresa de servicios públicos de Ocaña “ESPO S.A”<sup>1</sup> dato suministrado el a 29-08-2015. En la ciudad la mayoría de los usuarios del sistema de salud ya sean contribuyentes o subsidiarios ven la atención en salud tan ineficiente que resulta difícil confiar en ella. La atención en el servicio y los procedimientos son tan precarios que muchos optan por acudir a otros métodos, como buscar ayuda y orientación en farmacias, automedicaciones y por último, recurrir a la atención en otras ciudades como Cúcuta y Bucaramanga. El sentido social en el sector salud se ha perdido por completo, y la ética profesional es altamente cuestionable.

Por lo anterior se hace necesario la implementación de una Empresa de Servicios Médicos, de consulta médica, atención de urgencia y emergencia a domicilio, para las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña, garantizando un servicio eficaz y eficiente, para lo cual las personas, tendrán que afiliarse a la entidad, con el pago de una afiliación y una cuota mensual, con la que podrán acceder a los servicios de consulta con médico general, urgencia y emergencia, sin cuota moderadora, sin preexistencias médicas, sin límite de edad, sin límite de uso, los medicamentos utilizados durante la atención están incluidos y el requisito único para afiliarte es tener EPS, a precios asequibles que beneficien la economía y satisfagan las necesidades de los habitantes de la ciudad, así como también la generación de nuevos empleos como el progreso de la región.

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Es factible la creación de la Empresa de Servicios Médicos, de consulta médica, atención de urgencia y emergencia a domicilio, para las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña?

---

<sup>1</sup> Fuente Empresa de servicios públicos de Ocaña “ESPO S.A” dato suministrado 29-08-2015

### 1.3 OBJETIVOS

**1.3.1 General.** Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una Empresa de Servicios Médicos de consulta médica, atención de urgencia y emergencia a domicilio, para las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña.

**1.3.2 Específicos.** Realizar un estudio de mercados encaminado a determinar las características del servicio, la oferta, la demanda, el análisis de precios, la promoción y la publicidad.

Desarrollar un estudio técnico para saber la distribución en planta y proceso de prestación del servicio, tamaño del proyecto, requerimientos físicos y humanos.

Establecer la estructura organizacional a través de un estudio administrativo y legal.

Hacer un estudio financiero para conocer el presupuesto, costo e inversión del proyecto.

Efectuar una evaluación económica que permita identificar la rentabilidad que genera el proyecto.

Realizar la evaluación social y ambiental para determinar el impacto que genera el proyecto.

### 1.4 JUSTIFICACION

Desde la Ley 100 de 1993, la salud quedó en manos del sector privado a quien el Estado destina los recursos para garantizar cobertura y atención en salud para todos los colombianos, esto se convirtió en la mejor manera de concentrar recursos públicos en pequeños núcleos del sector privado. En la ciudad para acceder a una consulta con médico general es necesario primero llegar hasta la entidad prestadora del servicio en horas de la madrugada, segundo cancelar una cuota moderadora, tercero la cita se la conceden en uno o dos días. Una vez realizado lo anterior hay que cancelar una cuota moderadora por el medicamento recomendado, que en muchas ocasiones dicha cuota supera el valor del medicamento.

Por lo anterior y en aras de aprovechar ese sector del mercado, entre los empresarios y los dueños de las entidades prestadoras de servicios médicos de la ciudad de Ocaña, se debe promover la creación de una Empresa de Servicios Médicos a domicilio que integre los servicios de consulta médica, atención de urgencia y emergencia, para las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña, comprometidos con la salud de los afiliados, reflejado con programas de calidad en el servicio y seguridad del paciente, asegurando con tener actos médicos seguros con el objetivo de aumentar la calidad de vida de todos nuestros clientes.

La entidad ofrecerá un portafolio de productos a sus afiliados en atención de urgencias y emergencias médicas a domicilio haciendo referencia a la atención de emergencias médicas como situaciones de salud en las que está comprometida la vida del paciente y debe ser atendida de forma inmediata. Tiempo promedio de atención 15 minutos y la atención de urgencias médicas como situaciones de salud en las cuales la vida del paciente no está comprometida pero se requiere una atención oportuna. Tiempo promedio de atención 20 minutos. Así mismo se brindara el servicio de consulta médica domiciliaria, cuando nuestro afiliado se encuentre ante cualquier situación de salud que requiera una valoración médica y que no comprometa la vida. Por ejemplo: migraña, fiebre, vómito, entre otros. Para poder acceder a estos servicios se realizara una afiliación y cancelación de una cuota mensual. Las personas afiliadas tendrán la oportunidad de una atención médica domiciliaria humanizada, caracterizada por la oportunidad y la seguridad del paciente en nuestros servicios a un precio razonable. A los propietarios de la Empresa, les permitirá la generación de nuevos ingresos, así como de contar con un negocio innovador que no ha sido aprovechado en el mercado local.

## **1.5 DELIMITACIONES**

**1.5.1 Conceptual.** En cuanto a su nivel de contenido, este trabajo comprende la formulación y diseño de un estudio de factibilidad para la creación de la una Empresa de Servicios Médicos, para las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña, razón por la cual se acudirá a un esquema temático así: la salud, atención domiciliaria, consulta médica, atención de urgencias, atención de emergencias, afiliado, cuota moderadora, estudio de factibilidad, estudio de mercados, estudio técnico, estudio administrativo y legal, estudio financiero y económico, evaluación social y ambiental.

**1.5.2 Operativa.** El presente anteproyecto servirá de guía para la realización del estudio, sin embargo es posible que se presenten ciertos inconvenientes, tales como la complejidad para acceder a cierta información o la misma disponibilidad de los empresarios o los dueños de las diferentes empresas que prestan el servicio de salud para crear la Empresa de Servicios Médicos a domicilio, razón por la cual se harán diversos intentos para lograr la consecución de dichos datos o la motivación del personal.

**1.5.3 Temporal.** Para la realización del trabajo se contara con un tiempo de ocho semanas.

**1.5.4 Geográfica.** El proyecto se realizara en el área urbana de la ciudad de Ocaña N.S.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO HISTORICO

**2.1.1 La Atención Medica Domicilio: Incidencia Mundial.** La atención a domicilio en sus inicios era la única forma de atención médica, reservada a algunos privilegiados que se la podían permitir. Por su lado los hospitales estaban destinados para cuidados a los indigentes o a quienes no disponían de una familia que les pudiera atender durante la enfermedad o muerte.

El desarrollo de las técnicas diagnósticas y de tratamiento ha favorecido que los hospitales se conviertan en el centro de atención de los problemas de salud, dejando atrás la atención en domicilio<sup>2</sup>.

En Estados Unidos en la ciudad de Nueva York, los servicios de la Hospitalización a domicilio se inician en 1947, como una extensión del hospital hacia el domicilio del paciente. Según se constata en la literatura, las razones para crear esta primera unidad de Hospitalización a domicilio en el mundo eran descongestionar las salas hospitalarias y brindar a los pacientes un ambiente más humano y favorable a su recuperación.

En Canadá en la década de 1970, algunas provincias comenzaron a formular una visión más amplia de asistencia a domicilio, una que incluía unidades de agudos y servicios de apoyo a las personas mayores frágiles y los canadienses con discapacidades, de igual manera empiezan a funcionar servicios de Atención a Domicilio orientados a pacientes quirúrgicos dados de alta tempranamente (alta precoz). Esto se realizó en coordinación con los hospitales de Montreal.

En 1987 se realizó un plan piloto denominado Hospital extramural, que consistía en la administración y control de antibióticos parenterales en el domicilio de pacientes con problemas agudos.

Mirando las experiencias sanitarias de asistencia domiciliaria de Europa, tenemos que en Francia en el Hospital de Tenon en París, se creó una unidad de hospitalización domiciliaria en 1951, más tarde, en 1957, se estableció en la misma ciudad el Santé Service, organización no gubernamental sin fines de lucro que aún hoy sigue prestando asistencia socio-sanitaria a domicilio a pacientes con padecimientos crónicos y terminales.

Cabe decir que la Atención a Domicilio en Francia recién fue reconocida plena y oficialmente como una alternativa a los servicios tradicionales desde 1992, en virtud a

---

<sup>2</sup> HISTORIA DE LA ATENCIÓN A DOMICILIO. [En línea] [Consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet: <[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext)> p.1

decretos sanitarios gubernamentales que se emitieron y dieron validez a dicha modalidad.

En otros países de Europa después de 10 años empezaron a desarrollar la Atención a Domicilio. En el Reino Unido esta modalidad asistencial fue introducida en 1965 con el nombre de Hospital Care at Home (Atención Hospitalaria en el Hogar).

En Alemania y en Suecia fue desarrollada durante los años setenta, y en Italia se implementó con el nombre de Ospedalizzazione a Domicilio, esto sucedió a comienzos de los años ochenta.

Si se evalúa el desarrollo de la Atención a Domicilio en Europa este ha sido muy irregular, tanto cualitativa como cuantitativamente; por lo tanto para contribuir en este sentido, la Oficina Europea de la Organización Mundial de la Salud coordina desde 1996 el programa From Hospital to Home Health Care (Del hospital a la atención de salud en el hogar), dirigido a promover, estandarizar y registrar más adecuadamente esta modalidad asistencial.

En Latinoamérica han existido varios ensayos de modelos de atención domiciliaria y en la mayoría de ellos con una orientación hacia atención primaria, programas de atención de adultos mayores y con una alianza estratégica con servicios sociales para complementar los servicios sanitarios.

En Argentina las primeras experiencias en internación domiciliaria fueron producto de la extensión hospitalaria, el hospital de la Comunidad de Mar del Plata y el hospital Castex de San Martín fueron pioneros en esta modalidad de atención. En 1991 la empresa "En Casa", conformada por médicos Clínicos del Hospital Italiano en asociación con otros profesionales, emprende este desafío que luego sería imitado por otras empresas privadas para brindar el servicio a prepagas. Las Obras Sociales, mutuales y pacientes privados, (PAMI y obras sociales provinciales) actualmente cuentan con el servicio de Atención domiciliaria. En Rosario se cuenta con Internación Domiciliaria en la red de la Salud Pública del Municipio desde el año 1992. Otra experiencia se da en el Hospital de Niños de La Plata, donde existe un programa de soporte nutricional domiciliario desde el año 1985.<sup>3</sup>

En Costa Rica Costa Rica las políticas de Salud está actualmente en una fase de cambios profundos, escenario en el cual se debate cuál es la mejor manera de organizar y maximizar el uso de los recursos de la seguridad social, en este panorama pareciera que la familia está llamada a asumir tareas que ha delegado al Estado, ello conlleva la necesidad de su capacitación y la de los profesionales de la atención domiciliaria. Por lo tanto se ha iniciado la metodología para la construcción del proceso y las razones que justifican propuesta y objetivos, relacionándolos con los antecedentes de la atención en el domicilio,

---

<sup>3</sup> HISTORIA DE LA ATENCIÓN A DOMICILIO [En línea] [Consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet: <<http://www.monografias.com/trabajos89/valorando-atencion-domiciliaria/valorando-atencion-domiciliaria>> p.1.

la concepción moderna de la salud y la situación de la salud en el mundo globalizado, para luego describir las consideraciones éticas que deben tomarse en cuenta al implementar la hospitalización y atención en el domicilio. Finalmente, las políticas gubernamentales proponen el Subsistema de Hospitalización, Atención y Apoyo a Domicilio que la CCSS (Caja Costarricense de Seguridad social) podría paulatinamente implementar.

Es en Brasil, en el 2001 que se establece el Programa de Asistencia Domiciliaria a partir de una norma operacional de la Asistencia en salud Pública, está orientada a asistir a adultos mayores preferencialmente y cuenta con un gran apoyo de servicios sociales comunitarios, estos servicios están comandados por los gobiernos locales.

En Perú , el 16 de Diciembre 1993 se da comienzos a la Atención a Domicilio de forma organizada, en el antiguo IPSS (Instituto Peruano de Seguridad Social) donde se crea el PADOMI (Programa de Atención Domiciliaria), de igual manera que en algunos otros países hasta el momento no tiene una estandarización de sus servicio y la validación lamentablemente no tiene el sustento en políticas de salud gubernamental ; esto no quiere decir que sí exista un consenso sobre la Atención a Domicilio como modelo complementario e importante en los servicios de salud de la Seguridad Social del Perú y de potencial incalculable para la gestión eficiente de las prestaciones de salud que brinda este sistema<sup>4</sup>.

**2.1.2 La Atención Medica Domicilio: Incidencia Nacional.** En Colombia se empezó a implementar la Atención a Domicilio y la Hospitalización a Domicilio de manera sistemática con la aplicación de la Ley 100, en los últimos 22 años, hasta el punto de que hoy casi todas las grandes aseguradoras tienen sus empresas filiales para la prestación del servicio domiciliario, y está en crecimiento constante.

Existen varias empresas dedicadas a prestar este servicio de atención médica a domicilio a nivel de las grandes ciudades entre las cuales podemos mencionar:

**ADOM salud domiciliaria.** Siendo fundada en 1978, siendo la primera empresa en Colombia para la atención médica en casa. Actualmente ADOM ofrece un amplio portafolio de servicios para llevar salud y bienestar al hogar de todas las familias en Bogotá, el cual incluye la Consulta Médica Domiciliaria, los servicios integrales de enfermería, terapias, nutrición, suministro de insumos y medicamentos, y en general cualquier servicio de salud que pueda ser realizado en casa.

ADOM atiende pacientes crónicos, terminales o con patologías agudas que no requieran la infraestructura de una institución hospitalaria, pero siempre garantizando los más altos estándares de calidad.

---

<sup>4</sup> Ibíd., p. 2

A diferencia de otras empresas de servicios médicos a domicilio, en ADOM no es necesaria la afiliación para poder acceder a nuestros servicios. Solamente llámanos y pondremos a tu disposición un equipo comprometido con el bienestar y la calidad de vida<sup>5</sup>.

**Colmedica Medicina Prepagada.** La Compañía fue fundada en 1990 como una de las empresas del grupo económico que lideró la Fundación Social y se convirtió en una de las primeras empresas que incursionaron en la actividad de la medicina prepagada en Colombia. Esta importante innovación consistió en ofrecer variedad en los productos con el fin de que más familias pudieran tener acceso a estos servicios, de acuerdo con sus posibilidades económicas.

Con la expedición de la Ley 100 de 1993, que modificó el Sistema General de Seguridad Social en Salud, las empresas de medicina prepagada tuvieron la posibilidad de actuar como Entidades Promotoras de Salud para la venta del Plan Obligatorio de Salud. Así fue como la Compañía vio la oportunidad de lanzarse a este mercado y llegó a ser la primera entidad privada de esta naturaleza, aprobada como aseguradora del Plan Obligatorio de Salud en el país.

En 1994 se vinculó como socio estratégico la compañía chilena Banmédica, reconocida en Latinoamérica como líder en el aseguramiento y la prestación de servicios de salud, y para el año 2000 se convirtió en socio mayoritario de la empresa, con lo cual se le imprimió un sello innovador en el desarrollo de productos, técnicas de administración y sistemas de gestión<sup>6</sup>.

**Hospital en Casa.** Somos una empresa de servicios domiciliarios de salud que cuenta con un equipo interdisciplinario de profesionales y técnicos debidamente capacitados, respaldados con la tecnología e insumos necesarios para ofrecer calidad, confianza y calidez al momento de brindar servicios de atención médica, rehabilitación y enfermería a cada paciente en la comodidad y el amor de su hogar, contribuyendo así a su pronta recuperación.

Más que un servicio de atención domiciliaria, ofrecemos la oportunidad de disminuir el riesgo de infecciones, los altos costos y los desplazamientos incómodos hasta su centro asistencial, mientras el paciente y su familia son instruidos en los cuidados que se necesitan para lograr una recuperación pronta y exitosa.

Contamos con 15 años de gestión que nos ha permitido posicionarnos como una de las mejores empresas prestadoras de servicios de salud domiciliaria, reconocida nacionalmente por la calidad de nuestro servicio en varias regiones del país: Suroccidente, Noroccidente,

---

<sup>5</sup> ATENCION MÉDICA A DOMICILIO EN COLOMBIA [en línea] [consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet: <<http://www.adomsaluddomiciliaria.com/quienes#sthash.v917FvYQ>>. p. 1

<sup>6</sup> ATENCION MÉDICA A DOMICILIO EN COLOMBIA. [En línea] [Consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet: <<http://www.colmedica.com/informacion-corporativa/Paginas/informacion-corporativa.aspx>> p.1

Centroriente y el Caribe, con un equipo humano conformado por 1382 personas encargadas de procesos asistenciales y administrativos.

Si su médico considera que puede recuperarse en casa con cuidados especiales, dígame a él y a su familia que cuenten con Hospital en Casa, para acompañar su recuperación en el calor de su hogar<sup>7</sup>.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

**2.2.1 Aspectos del proyecto.** El Estudio de Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados, la factibilidad se apoya en 3 aspectos básicos:

- a) Operativo.
- b) Técnico.
- c) Económico.

El éxito de un proyecto está determinado por el grado de factibilidad que se presente en cada una de los tres aspectos anteriores.

El Estudio de Factibilidad. Sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo de un proyecto y en base a ello tomar la mejor decisión, si procede su estudio, desarrollo o implementación.

### **Objetivo de un Estudio de Factibilidad.**

- Auxiliar a una organización a lograr sus objetivos.

### **Factibilidad Técnica.**

- Mejora del sistema actual.
- Cubrir las metas con los recursos actuales en las siguientes áreas.
- Disponibilidad de tecnología que satisfaga las necesidades.

### **Factibilidad Económica.**

- Tiempo del analista.
- Costo de estudio.
- Costo del tiempo del personal.

---

<sup>7</sup> ATENCION MÉDICA A DOMICILIO EN COLOMBIA. [En línea] [Consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet:< <http://www.hospitalencasa.com.co/publicaciones.php?id=24096>> p.1

- Costo del tiempo.
- Costo del desarrollo / adquisición.

### **Factibilidad Operativa.**

- Operación garantizada.
- Uso garantizado.

**2.2.2 Estudio de Factibilidad.** Busca precisar situaciones y buscar alternativas para su mejora o desarrollo considerando su ambiente interno y externo. El Estudio de Factibilidad muestra el camino a seguir al Gerente de Proyectos, pues nos indica<sup>8</sup>:

La perspectiva técnica, la cual determina si es posible física y materialmente hacerlo, si las herramientas necesarias se encuentran a nuestra disposición y son accesibles; puede incluso llegar a evaluar la capacidad técnica y motivación del personal involucrado.

La perspectiva legal, determina la existencia de trabas legales tanto a nivel regional, nacional e inclusive internacional para la instalación y operación normal del proyecto, incluyendo las normas internas de la empresa.

La perspectiva económica involucra el comportamiento de la demanda y oferta, la evolución de la población objetivo y las posibles estrategias de expansión y ampliación del nicho de mercado, la financiación requerida, el flujo de caja estimado para las fases de inversión y operación y la rentabilidad económica, financiera y social que generaría la inversión.

La perspectiva ambiental determina el impacto que sobre el ambiente el proyecto puede tener y contribuye a formular y cuantificar los correspondientes planes de contingencia que mitiguen aquellos eventos negativos que podrían generarse.

La perspectiva política y de gestión, donde se analiza la intencionalidad de quienes debe decidir si quieren o no implementar un proyecto independientemente de su rentabilidad, cómo lo harían y cuáles serían los lineamientos o pautas que se tendrían en cuenta (Marcial Córdoba Padilla, Formulación y evaluación de proyectos, Publicado por ECOE EDICIONES, 2006).

Estas certezas – si se decide llamarlas así -, son plasmadas en el estudio de factibilidad mediante los diferentes estudios que la componen, y en donde se muestra las principales características que el inversionista encontró en la necesidad u oportunidad de negocio.

---

<sup>8</sup> ESTUDIO DE FACTIBILIDAD. [En línea] [Consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet: <[http://www.angelfire.com/dragon2/informatica/estudio\\_de\\_factibilidad.htm](http://www.angelfire.com/dragon2/informatica/estudio_de_factibilidad.htm)>. p.1

**2.2.3 Estudio de mercado.** Es un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los clientes, competidores y el mercado. Sus usos incluyen ayudar a crear un plan de negocios, lanzar un nuevo producto o servicio, mejorar productos o servicios existentes y expandirse a nuevos mercados<sup>9</sup>.

El estudio de mercado puede ser utilizado para determinar que porción de la población comprara un producto o servicio, basado en variables como el género, la edad, ubicación y nivel de ingresos.

El estudio de mercado es generalmente primario o secundario. En el estudio secundario, la compañía utiliza información obtenida de otras fuentes que aparecen aplicables a un producto nuevo o existente. Las ventajas del estudio secundario incluyen el hecho de ser relativamente barato y fácilmente accesible.

Las desventajas del estudio secundario: a menudo no es específico al área de investigación y los datos utilizados pueden ser tendenciosos y complicados de validar.

**El estudio de mercado primario.** Implica pruebas como focus groups, encuestas, investigaciones en terreno, entrevistas u observaciones llevadas a cabo o adaptadas específicamente al producto.

Muchas preguntas pueden ser respondidas gracias a un estudio de mercado:

- ¿Qué está pasando en el mercado?
- ¿Cuáles son las tendencias?
- ¿Quiénes son los competidores?
- ¿Que opinión tienen los consumidores acerca de los productos presentes en el mercado?
- ¿Qué necesidades son importantes?
- ¿Están siendo satisfechas esas necesidades por los productos existentes?

**El estudio de mercado para la planeación de negocios.** El estudio de mercado es para descubrir lo que la gente quiere, necesita o cree. También puede implicar el descubrir cómo actúan las personas. Una vez que la investigación está completa, se puede utilizar para determinar cómo comercializar su producto.

Ejemplos de investigaciones de mercado son los cuestionarios y las encuestas.

Para comenzar un negocio existen algunas cosas que se deben tener en cuenta:

- ¿Quiénes son los clientes?

---

<sup>9</sup> ESTUDIO DE MERCADOS. [En línea] [Consultado octubre 1 de 2015], Disponible en internet <<http://www.blog-emprendedor.info/que-es-el-estudio-de-mercado>>, p. 1

- ¿Cuál es su ubicación y como pueden ser contactados?
- ¿Qué cantidad o calidad quieren?
- ¿Cuál es el mejor momento para vender?

**Segmentación del mercado.** La segmentación del mercado es la división de la población en sub-grupos con motivaciones similares. Los criterios más utilizados para segmentar incluyen las diferencias geográficas, diferencias de personalidades, diferencias demográficas, diferencias en el uso de productos y diferencias psicograficas.

**Tendencias de mercado.** Se definen como los movimientos al alza o a la baja del mercado durante un periodo de tiempo<sup>10</sup>.

Es más complicado determinar el tamaño del mercado si estas comenzando con algo completamente nuevo. En este caso se deberá obtener el número de clientes potenciales o segmentos de clientes.

Además de la información acerca del mercado objetivo se debe tener información acerca de la competencia, clientes, productos, etc.

Por último se necesita medir la eficacia del marketing para el producto. Algunas técnicas para esto son:

- Análisis de los clientes
- Modelado de opciones
- Análisis de la competencia
- Análisis de riesgo
- Investigación de productos
- Investigación de publicidad
- Modelado del mix comercial (Precio, Producto, Plaza, Publicidad).

**2.2.4 Estudio técnico.** El estudio técnico se basa en un análisis de la función de producción, que indica cómo combinar los insumos y recursos utilizados por el proyecto para que se cumpla el objetivo previsto de manera efectiva y eficiente<sup>11</sup>.

El estudio técnico es realizado habitualmente por especialistas en el campo objetivo del proyecto (ingenieros, educadores, técnicos, etc.) y propone identificar alternativas técnicas que permitirían lograr los objetivos del proyecto y, además, cumplir con las normas técnicas (ambientales, agrónomas, sectoriales, de seguridad, etc.). Además propone diseños

<sup>10</sup>Ibid., p. 2

<sup>11</sup> ESTUDIO TECNICO. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <<http://evaluaciondeproyectosapuntes.blogspot.com/search/label/Estudio%20administrativo>> p.1

de proyectos de "tecnologías apropiadas", compatibles con la disponibilidad de recursos e insumos en el área donde se realiza el proyecto.

El estudio técnico definirá las especificaciones técnicas de los insumos necesarios para ejecutar el proyecto: el tipo y la cantidad de materias primas e insumos materiales; el nivel de calificación de la mano de obra; la maquinaria y los equipos requeridos; la programación de inversiones iniciales y de reposición y los calendarios de mantenimiento.

Esta información jugará dos papeles en el ciclo del proyecto: primero, dentro de la misma etapa de preparación, proveerá la información indispensable para realizar las evaluaciones financiera, económica y social así posteriormente constituirá las bases de la normativa técnica para la ejecución del proyecto.

**2.2.5 Estudio administrativo y legal.** El Estudio Administrativo consiste en determinar los aspectos organizativos que deberá considerar una nueva empresa o un proyecto, para su establecimiento tales como su planeación estratégica, su estructura organizacional, sus aspectos legales, fiscales, laborales, el establecimiento de las fuentes y métodos de reclutamiento, el proceso de selección y la inducción que se dará a los nuevos empleados necesarios para su habilitación.

El estudio legal es aquel que busca determinar la viabilidad de un proyecto a la luz de las normas que lo rigen en cuanto a la localización, utilización de productos, subproductos y patentes. También toma en cuenta la legislación laboral y su impacto a nivel de sistemas de contratación, prestaciones sociales y demás obligaciones laborales<sup>12</sup>.

**2.2.6 Estudio financiero y económico.** Es el proceso en el desarrollo de un plan de negocio donde el emprendedor determina si el proyecto es rentable, es decir que el dinero invertido le va a entregar un rendimiento esperado<sup>13</sup>.

Antes de poner en marcha un negocio es importante conocer la rentabilidad del mismo, esto se identifica en el estudio económico, que resume la información procesada en los estudios anteriores y determina cual es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto. Es así como el estudio de mercado nos entrega los ingresos, es decir el pronóstico de ventas.

---

<sup>12</sup> ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL. [En línea] [Consultado octubre 1 de 2015] Disponible en internet < <https://es.scribd.com/doc/51351249/ESTUDIO-LEGAL-Y-ADMINISTRATIVO/> >

<sup>13</sup> ESTUDIO ECONOMICO Y FINANCIERO. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015] Disponible en internet <<http://admluisfernando.blogspot.com/2009/07/iv-estudio-financiero.html>>. p. 1

El estudio técnico, administrativo, leal y ambiental proporcionan los egresos en forma de inversiones, costos y gastos. Los ingresos versus egresos sirven como base para los estados financieros cuyo conjunto dará el flujo neto de caja, este es el objetivo del estudio económico el cual permitirá conocer can rentable es su oportunidad de negocio.

Para comprender cómo se desarrolla el estudio económico es necesario entender lo siguientes conceptos:

**Ingresos y Egresos.** Se denomina ingreso a toda entrada de dinero por venas o por cualquier otro concepto, mientras que los egresos son los desembolsos o salidas de dinero que están representados en las inversiones, los costos y los gastos necesarios para desarrollar las actividades comerciales de la empresa.

Elementos que conforman los egresos de una empresa:

Inversión: La mayor parte de las inversiones se hacen antes de iniciar el negocio, sin embargo algunas las puede de realizar en el periodo de funcionamiento u operación.

Inversiones Fijas: son aquellas que se realizan en bienes tangibles, estos bienes no son para comercializarse porque se constituyen en la razón de ser de la empresa y se adquieren para utilizarse durante su vida útil. Ejemplos: terrenos, maquinaria y equipos, vehículos, herramientas, muebles.

Diferidas: son aquellas que se realizan sobre la compra de servicios o derechos legales que son obligatorios para la puesta en marcha de la empresa. Ejemplos: cámara de comercio, investigación de mercados, gastos de montaje, tramitación de créditos, instalación y puesta en marcha.

Capital de trabajo: es una inversión inicial con la que hay que contar para que empiece a funcionar una empresa, es decir para trabajar. Ejemplos: el dinero disponible en caja o bancos, el bango de los inventarios necesarios en materia prima, materiales, productos en proceso y productos terminados, el tamaño de la cartera o cuantas por cobrar y otros activos corrientes<sup>14</sup>.

Gastos: Es el dinero que el empresario dispone para pagar lo que se requiere indirectamente en la fabricación y comercialización de los productos. Los gastos no se recuperan, Ejemplo:

- Mano de obra indirecta: supervisores, aseadores, celadores.
- Gastos por servicios: luz, agua, gas, comunicaciones.
- Gastos por mantenimiento, seguros e impuestos.

---

<sup>14</sup> Ibíd., p. 2

Costos: Es el dinero que el empresario dispone para pagar lo que se requiere directamente en la fabricación del producto, el cual se recupera cuando el producto se vende.

Costos fijos: CF, son aquellos costos que permanecen constantes para cualquier nivel de producción. Su magnitud no depende del volumen total de la producción, ni del nivel de utilización de un determinado proceso o servicio. Ente estos se incluyen: depreciación de la maquinaria, valor de arrendamiento de la tierra, bodegas, o instalaciones, intereses sobre las inversiones en equipos, seguros, intereses, servicios, entre otros.

Costos variables: CV, son aquellos que se modifican no necesariamente en forma proporcional en el volumen de producción o con el nivel de utilización del proceso o servicio, si la producción no se realiza, estos costos se eliminarán. Ejemplo: semillas, abonos, sales mineralizadas, materia prima, mano de obra, insumos, alquiler de maquinaria, entre otros.

Rentabilidad: La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede se representa en forma relativa (en porcentaje).

Todo inversionista que preste dinero, compre acciones, títulos valores, o decida crear su propio negocio, lo hace con la expectativa de incrementar su capital, lo cual sólo es posible lograr mediante el rendimiento o rentabilidad producida por su valor invertido.

La rentabilidad de cualquier inversión debe ser suficiente de mantener el valor de la inversión y de incrementarla. Dependiendo del objetivo del inversionista, la rentabilidad generada por una inversión puede dejarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro campo.

Para determinar la rentabilidad es necesario conocer el valor invertido y el ingreso neto, donde el ingreso neto es igual a los ingresos totales (ventas) menos costos totales; el resultado se multiplica por 100 para dar la respuesta en porcentaje<sup>15</sup>.

**2.2.7 La evaluación social y ambiental.** Abarca la descripción del medio ambiente social y natural, implica la identificación de los impactos y el planteamiento de las alternativas de solución.

Las evaluaciones social y ambiental, dan a conocer los beneficios del proyecto entre la comunidad, así como el impacto entre los recursos.

---

<sup>15</sup> *Ibíd.*, p. 2

**2.2.8 La Salud.** El concepto de salud según la Organización Mundial de la Salud tiene una definición concreta: es el estado completo de bienestar físico y social que tiene una persona.

Esta definición es el resultado de una evolución conceptual, ya que surgió en reemplazo de una noción que se tuvo durante mucho tiempo, que presumía que la salud era, simplemente, la ausencia de enfermedades biológicas.

A partir de la década de los cincuenta, la OMS revisó esa definición y finalmente la reemplazó por esta nueva, en la que la noción de bienestar humano trasciende lo meramente físico. La Organización Panamericana de la Salud aportó luego un dato más: la salud también tiene que ver con el medio ambiente que rodea a la persona.

La OMS, luego de caracterizar el concepto de salud, también estableció una serie de componentes que lo integran: el estado de adaptación al medio (biológico y sociocultural), el estado fisiológico de equilibrio, el equilibrio entre la forma y la función del organismo (alimentación), y la perspectiva biológica y social (relaciones familiares, hábitos). La relación entre estos componentes determina el estado de salud, y el incumplimiento de uno de ellos genera el estado de enfermedad, vinculado con una relación triádica entre un huésped (sujeto), agente (síndrome) y ambiente los factores que intervienen<sup>16</sup>.

**2.2.9 Atención Domiciliaria.** Brindar una atención óptima al paciente en su medio habitual, facilitando la participación activa de su grupo familiar para agilizar en lo posible su recuperación o estabilización, siendo necesaria la actuación de un grupo de profesionales adecuadamente formados y comprometidos con la misión de asistencia y cuidados<sup>17</sup>.

**2.2.10 La Consulta Médica.** Es el acto, encuentro de dos personas, una de ellas enferma en alguna de sus dimensiones, y el otro el profesional de la salud, quien tratará de ayudar al primero a curar o aliviar su enfermedad y si ello no fuera posible lo ayudará a aliviar sus síntomas<sup>18</sup>.

**2.2.11 Atención de urgencias.** Se entiende por urgencia o emergencia vital toda condición clínica que implique riesgo de muerte o de secuela funcional grave, la atención de urgencia o emergencia vital ante un hecho de tal envergadura, debe ser inmediata e impostergable.

<sup>16</sup> LA SALUD. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <<http://concepto.de/salud-segun-la-oms/#ixzz3nLZWK6g2l>>

<sup>17</sup> ATENCION DOMICILIARIA. Html [en línea] [consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <<http://salubruena-s.blogspot.com.co/2013/05/atención-domiciliaria.>>

<sup>18</sup> CONSULTA MÉDICA. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <<http://webs.satlink.com/usuarios/f/fullone/Salud.htm>>

Ninguna Institución de salud puede negarle a un paciente la atención rápida a una urgencia vital ni exigir un cheque o documento en garantía para otorgarla. La condición de riesgo de muerte o de secuela funcional grave deberá ser certificada por un médico cirujano de la unidad de urgencia pública o privada en que la persona sea atendida<sup>19</sup>.

**2.2.12 Atención de Emergencias.** Si está muy enfermo o gravemente herido y necesita ayuda inmediata, debe utilizar los servicios médicos de urgencia. Estos servicios emplean a personas especialmente capacitadas.

Los médicos y enfermeras están capacitados para realizar procedimientos médicos en el lugar de los hechos prestando la atención básica. Por lo general, llevan a los pacientes hasta la sala de urgencias para que reciban más atención especializada<sup>20</sup>.

**2.2.13 Afiliación.** La decisión de afiliarse a un seguro depende del balance entre los beneficios netos asociados a la afiliación y aquellos asociados a la no afiliación. Los beneficios netos asociados a la afiliación, a su vez dependen de la aversión al riesgo (esta aumenta entre otros, con el estado de salud y la edad dado que existe una mayor probabilidad de enfermarse), del monto de la prima o contribución, de la cantidad y tipo de servicios ofrecidos, y de la facultad de acceder al servicio<sup>21</sup>.

**2.2.14 Cuota Moderadora.** Es el pago que hace el afiliado por los servicios que presta la Empresa de Servicios Médicos de consulta médica, atención de urgencia y emergencia a domicilio.

## **2.3. MARCO LEGAL**

En la parte legal se contará con soportes, así:

**2.3.1 Constitución Política de Colombia.** En su artículo 38 garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

En su artículo 333 establece que la actividad económica y la iniciativa privada son libres,

<sup>19</sup> ATENCION DE URGENCIAS. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <<http://www.supersalud.gob.cl/consultas/570/w3-article-2981.html>>

<sup>20</sup> ATENCION DE EMERGENCIAS. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <<https://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/emergencymedicalservices.html>>

<sup>21</sup> AFILIACION. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en <<https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/APAGO%20Y%20RECAUDO.pdf>>

dentro de los límites de bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.

La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

La empresa, como base del desarrollo tiene una función social que implica. El estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El estado por mandato de la ley impedirá que obstruya o se restrinja la libertad económica, evitará y controlará cualquier abuso de personas a empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley determinará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiental y el patrimonio cultural de la Nación<sup>22</sup>.

**2.3.2 Ley 100 de 1993.** Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones

**Artículo. 8º- Conformación del sistema de seguridad social integral.** El sistema de seguridad social integral es el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios que se definen en la presente ley<sup>23</sup>.

**2.3.3 Ley 10 de 1990.** Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones.

**Artículo 5º.- Sector Salud.** El Sector Salud está integrado por el subsector privado, conformado por todas las entidades o personas privadas que presten servicio de salud y, específicamente, por: Entidades o instituciones privadas de seguridad social y cajas de compensación familiar, en lo pertinente a la prestación de servicios de salud; Fundaciones o instituciones de utilidad común; Corporaciones y asociaciones sin ánimo de lucro; Personas privadas naturales o jurídicas.

**Prestación de servicios de salud por personas privadas.**

**Artículo 20º.- Requisito especial para el reconocimiento de personería jurídica.** Es

<sup>22</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Nueva constitución política de Colombia. Título XII. Capítulo 1. Del régimen económico y de hacienda pública. Editorial legis editores S.A. Bogotá. 2012. p. 334

<sup>23</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 100 de 2003 (23, diciembre, 1993). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. , Diario Oficial., Bogotá, D.C., No. 41.148. P. 1-168.

condición esencial para el reconocimiento de personería jurídica a las instituciones o fundaciones de utilidad común y a las corporaciones o asociaciones, sin ánimo de lucro, cuyo objeto sea la prestación de servicios de salud, que la entidad que se pretenda organizar, reúna las condiciones de calidad tecnológica y científica para la atención médica, de suficiencia patrimonial y de capacidad técnico-administrativa, que previamente determine el Gobierno Nacional.

**Artículo 21°.-** Todas las instituciones o fundaciones de utilidad común y las corporaciones o asociaciones, sin ánimo de lucro, cuyo objeto sea la prestación de servicios de salud, deberán aportar dentro del año siguiente a la determinación de que trata el artículo precedente, en la forma que señale el reglamento, la documentación indispensable para que el Ministerio de Salud cumpla la función de verificación. Si transcurrido ese lapso no se ha presentado la documentación correspondiente, se configurará causal de disolución y liquidación y se ordenará la cancelación de la personería jurídica respectiva.

**Artículo 22°.-** *Destinación de bienes de instituciones o fundaciones de utilidad común liquidadas.* En desarrollo de la competencia prevista en el numeral 19 del artículo 120 de la Constitución Política, y para garantizar el cumplimiento de la voluntad de los fundadores, el Presidente de la República podrá confiar los bienes y rentas a una entidad pública, de cualquier nivel administrativo, o a una fundación o institución de utilidad común o asociación o corporación, sin ánimo de lucro, que preste servicios de salud, pero siempre bajo la condición contractual de que se destinen específicamente, a la prestación de servicios de salud iguales o análogos, a los previstos por los fundadores<sup>24</sup>.

**Parágrafo 1°.-** Para los efectos de este artículo, el Gobierno Nacional, organizará en cada caso, una comisión constituida por la representación de la comunidad beneficiaria, los trabajadores, la dirección científico-técnica y funcionarios de la entidad territorial, correspondiente, la cual, propondrá alternativas para la destinación o transferencia de los bienes y rentas.

**Parágrafo 2°.-** En el mismo contrato contemplado en este artículo se preverá que las personas cuyo contrato de trabajo se termine, en razón de la liquidación y disolución de las fundaciones o instituciones de utilidad común, de que trata el artículo 21, serán incorporadas mediante nuevo contrato de trabajo o nombramiento, según el caso, a las entidades o personas a las cuales se confíen los bienes y rentas, bajo el régimen salarial y prestacional, propio de la respectiva entidad receptora de los bienes y rentas, sin que se puedan disminuir los niveles de orden salarial y prestacional de que gozaban en la entidad liquidada.

**2.3.4 Código de Comercio.** Mediante el artículo 10° se indica que “Son comerciantes las

---

<sup>24</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 10 de 1990 (10, enero, 1990). Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones. , Diario Oficial No. 47599.

personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

**El artículo 13.** Establece que “Para todos los efectos legales, se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

Cuando se halle inscrita en el registro mercantil.

Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y

Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Deberes de los comerciantes

**Artículo 19.** Es obligación de todo comerciante.

Matricularse en el registro mercantil.

Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad.

Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales.

Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades.

Derogado. Ley 222 de 1995, art 242.

Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

De los actos, operaciones y empresas mercantiles

**Artículo 20.** Son mercantiles para todos los efectos legales:

La adquisición de bienes a título oneroso con destino a enajenarlos en igual forma, y la enajenación de los mismos.

La adquisición a título oneroso de bienes muebles con destino a arrendarlos; el arrendamiento de los mismos; el arrendamiento de toda clase de bienes para subarrendarlos, y el subarrendamiento de los mismos.

El recibo de dinero en mutuo a interés, con garantía o sin ella, para darlo en préstamo, y los préstamos subsiguientes, así como dar habitualmente dinero en mutuo a interés<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Decreto 410 de 1971 (27, marzo, 1971). Por el cual se expide el Código de Comercio. Diario Oficial No. 33.339 del 16 de junio de 1971. P. 4

La adquisición o enajenación, a título oneroso, de establecimientos de comercio, y la prenda, arrendamiento, administración y demás operaciones análogas relacionadas con los mismos.

La intervención como asociado en la constitución de sociedades comerciales, los actos de administración de las mismas o la negociación a título oneroso de las partes de interés, cuotas o acciones.

El giro, otorgamiento, aceptación, garantía o negociación de títulos-valores, así como la compra para reventa, permuta, etc., de los mismos.

Las operaciones bancarias, de bolsas, o de martillos.

El corretaje, las agencias de negocios y la representación de firmas nacionales o extranjeras.

La explotación o prestación de servicios de puertos, muelles, puentes, vías y campos de aterrizaje.

Las empresas de seguros y la actividad aseguradora.

Las empresas de transporte de personas o de cosas, a título oneroso, cualesquiera que fueren la vía y el medio utilizados.

Las empresas de fabricación, transformación, manufactura y circulación de bienes.

Las empresas de depósito de mercaderías, provisiones o suministros, espectáculos públicos y expendio de toda clase de bienes.

Las empresas editoriales, litográficas, fotográficas, informativas o de propaganda y las demás destinadas a la prestación de servicios.

Las empresas de obras o construcciones, reparaciones, montajes, instalaciones u ornamentaciones.

Las empresas para el aprovechamiento y explotación mercantil de las fuerzas o recursos de la naturaleza.

Las empresas promotoras de negocios y las de compra, venta, administración, custodia o circulación de toda clase de bienes.

Los demás actos y contratos regulados por la ley mercantil<sup>26</sup>.

---

<sup>26</sup>Ibíd., p. 7

**Artículo 98.** Por disposiciones generales, el contrato de sociedad donde dos o más personas se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o actividad social<sup>28</sup>.

La sociedad una vez constituida legalmente, forma una persona jurídica distinta de los socios individualmente considerados.

**Artículo 373.** La sociedad anónima se formará por la reunión de un fondo social suministrado por accionistas responsables hasta el monto de sus respectivos aportes; será administrada por gestores temporales y revocables y tendrá una denominación seguida de las palabras "Sociedad Anónima" o de las letras "S A.

Si la sociedad se forma, se inscribe o se anuncia sin dicha especificación, los administradores responderán solidariamente de las operaciones, sociales que se celebren.

No se establece un número máximo de socios para que se conforme este tipo de sociedad, sin embargo esta debe estar constituida mínimo por cinco socios o accionistas como los denomina el código de comercio, el capital social de la sociedad anónima está representado en acciones las cuales pueden ser nominativas o al portador<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup>Ibíd., p. 104

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se acudirá al tipo de investigación descriptiva pretendiendo obtener conocimiento de mayor profundidad que el exploratorio tomando como objetivo la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, para establecer características de unidades investigadas (número de personas de los estratos 3 y 4, servicio requerido) e identificar las necesidades más comunes del servicio de consulta médica, atención de urgencia y emergencia, de igual manera es posible establecer comportamientos concretos (cuántas personas están dispuestas a afiliarse y cuál es su actitud frente a la Empresa de servicios médicos de consulta, atención de urgencia y emergencia), aspectos básicos para el desarrollo de los estudios de mercados, técnico, administrativo y legal, financiero y evaluación económica, social y ambiental.

#### 3.2. POBLACIÓN

La población del proyecto estará integrada por los cinco mil doscientos siete (5.207) familias del estratos 3 y mil seiscientos noventa y dos (1.692) del estrato 4, para un total de seis mil ochocientos noventa y nueve (6.899) familias de los estratos 3 y 4, según dato suministrado por la Empresa de servicios públicos de Ocaña “ESPO S.A” dato suministrado el a 29-08-2015<sup>28</sup>.

#### 3.3. MUESTRA

Por ser una población numerosa se hizo necesaria la aplicación de métodos de muestreo.

El cálculo de la muestra se dio mediante la fórmula:

Dónde:

n = muestra

N = Tamaño de la población

ZC = Índice de nivel de confianza

E = margen de error

p = proporción de aceptación

q = proporción de rechazo

---

<sup>28</sup> Fuente Empresa de servicios públicos de Ocaña “ESPO S.A”, Op. Cit., P. 1.

$$n = \frac{N (ZC)^2 \cdot p \times q}{N - 1 \times (E)^2 + (ZC)^2 \times p \times q}$$

Se realiza la muestra por estratos de la siguiente manera

Familias Estrato 3 =5207  
 Familias Estrato 4= 1692

Entonces,

N = 6899  
 ZC = 95% (1.96)  
 E = 5% (0.05)  
 p = 50 (0.5)  
 q = 50 (0.5)

Determinación de la muestra por estratos

| Estrato       | Población   | Muestra    | Porcentaje  |
|---------------|-------------|------------|-------------|
| 3             | 5207        | 273        | 75%         |
| 4             | 1692        | 91         | 25%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>6899</b> | <b>364</b> | <b>100%</b> |
| Fuente. Autor |             |            |             |

**Total Muestra familias estratos 3 y 4 = 364 Familias**

Para la selección de la muestra, se trabajara con el método probabilístico, debido a que se tiene un listado exacto de los habitantes de estrato 3 y 4 de la ciudad. Sin embargo para evitar el máximo riesgo en la información se tendrá en cuenta el sistema por cuotas donde se estructurara la muestra de tal modo que incluya números específicos de información con características que contribuyan a la realización de la investigación.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Como técnica para la recolección de información se utilizaría la encuesta la cual se aplicara mediante el cuestionario, como instrumento, el cual está compuesto por una serie de interrogantes relacionados con el problema de análisis. Se acude a la encuesta debido a que

se quiere conocer las tendencias generales de la población frente a la empresa de servicios de consulta médica, atención de urgencia y emergencia a domicilio.

El formato de encuesta está dirigido a las familias de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña. (Ver anexo A).

### **3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

La información recolectada se interpretara cuantitativamente clasificándola y procesándola mediante tablas y gráficas; de igual manera se efectuara el análisis cualitativo a cada pregunta y la deducción de porcentajes de participación

#### 4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

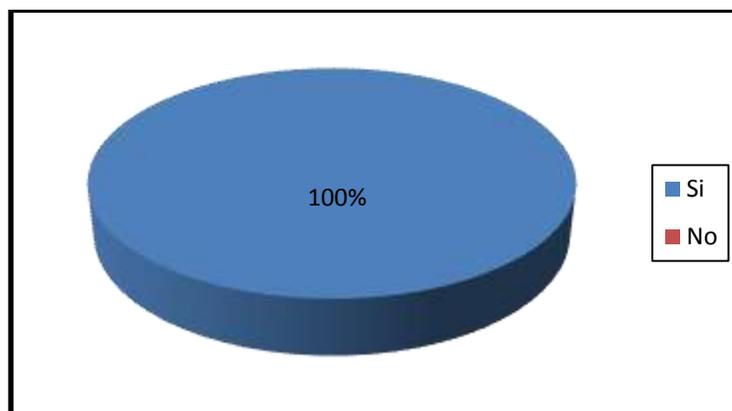
##### 4.1 ESTUDIO DE MERCADOS ENCAMINADO A DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO, LA OFERTA, LA DEMANDA, EL ANÁLISIS DE PRECIOS, LA PROMOCIÓN Y LA PUBLICIDAD

Cuadro 1. Familias afiliadas a una Empresa Prestadora de Salud “EPS” en la ciudad.

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si               | 364               | 100               |
| No               | 0                 | 0                 |
| <b>Total</b>     | <b>364</b>        | <b>100%</b>       |

Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

Grafica 1. Familias afiliadas a una Empresa Prestadora de Salud “EPS” en la ciudad



Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

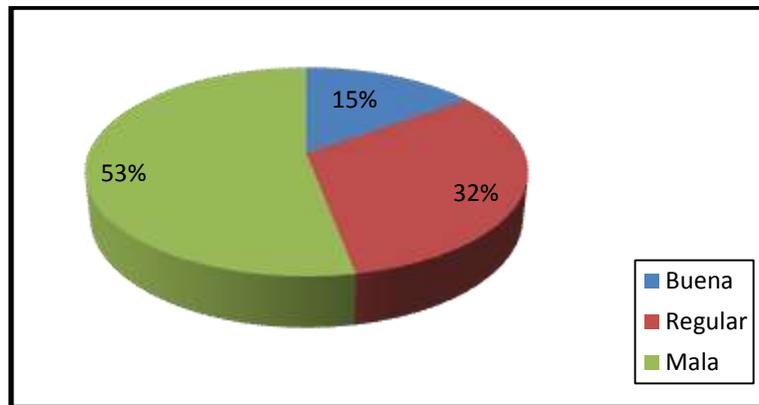
Se puede observar que el 100% de los encuestados manifiestan que se encuentran afiliados a una Empresa Prestadora de Salud “EPS” de las existentes en la ciudad, ya que es importante estar afiliado al sistema de salud en todo momento porque nunca se sabe cuándo se va a requerir de un servicio a causa de una enfermedad.

Cuadro 2. Opinión acerca del servicio de salud que brindan las IPS en la ciudad.

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Buena            | 54                | 15%               |
| Regular          | 115               | 32%               |
| Mala             | 195               | 53%               |
| <b>Total</b>     | <b>364</b>        | <b>100%</b>       |

Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

Grafica 2. Opinión acerca del servicio de salud que brindan las IPS en la ciudad.



Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

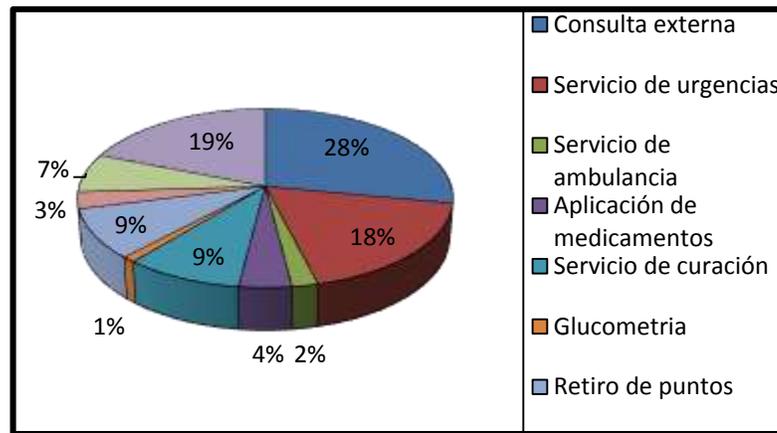
Se puede establecer que la opinión acerca del servicio de salud que brinda la IPS en la ciudad es Regular con un 32%, Mala con un 53% y Buena con un 15%, lo cual indica que gran proporción de la población se encuentra inconforme con los servicios prestados en la localidad. A partir de lo anterior, la demanda del servicio de salud para las personas en el casco urbano de la ciudad de Ocaña, es alta, la salud tiene una importancia vital para todos los seres humanos. Una persona con mala salud no podrá estudiar o trabajar adecuadamente y no podrá disfrutar completamente de su vida.

Cuadro 3. Servicios de salud demandados por la IPS.

| Respuesta                   | Frecuencia | Porcentaje  |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Consulta externa            | 105        | 28%         |
| Servicio de urgencias       | 61         | 18%         |
| Servicio de ambulancia      | 8          | 2%          |
| Aplicación de medicamentos  | 15         | 4%          |
| Servicio de curación        | 31         | 9%          |
| Glucometria                 | 5          | 1%          |
| Retiro de puntos            | 32         | 9%          |
| Retiro de sondas            | 10         | 3%          |
| Lavado de oídos             | 27         | 7%          |
| Otro (control hipertensión) | 70         | 19%         |
| <b>Total</b>                | <b>364</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

Grafica 3. Servicios de salud demandados por la IPS.



Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

El cuadro muestra el grado de servicios de salud que demandan los encuestados, lo que permite enfocar el proyecto hacia las necesidades más representativas de la población y que por lo tanto serán los servicios de salud que desarrollara la Empresa de servicios médicos a domicilio.

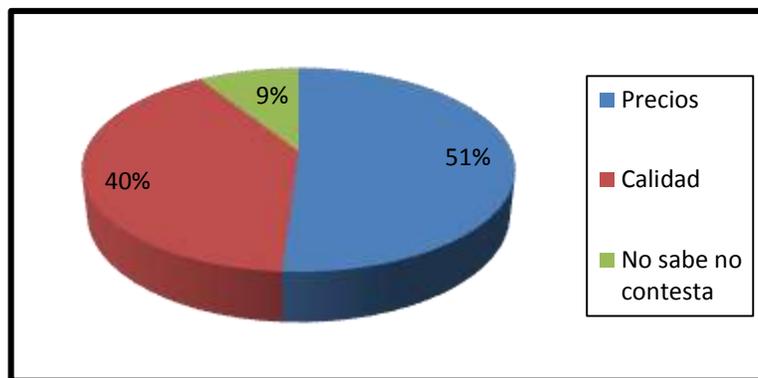
En la medida que la organización satisfaga estas necesidades, obtendrá un grado de aceptación en el mercado.

Cuadro 4. Aspectos a tener en cuenta a la hora de adquirir los servicios.

| <b>Respuesta</b>      | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Precios               | 185               | 51%               |
| Calidad               | 145               | 40%               |
| No sabe o no contesta | 34                | 9%                |
| <b>Total</b>          | <b>364</b>        | <b>100%</b>       |

Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

Grafica 4. Aspectos a tener en cuenta a la hora de adquirir los servicios.



Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

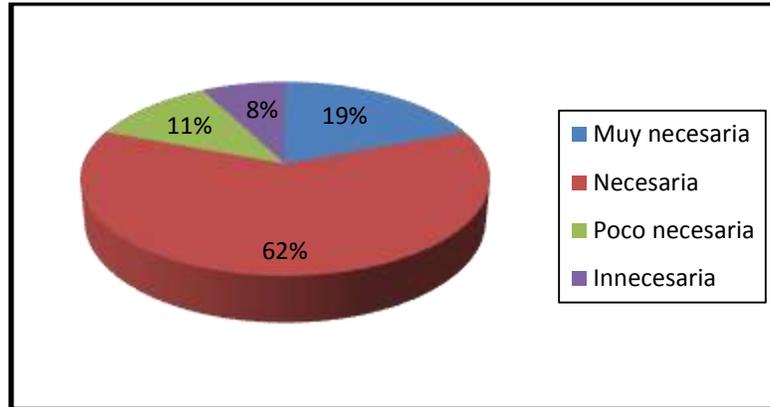
La mayoría de los encuestados es decir el 51% prefieren un servicio de menor precio, el 40 % manifiestan que aparte del precio lo más importante es la calidad del servicio y en un porcentaje menor no sabe o no contestaron.

Por lo tanto, no es muy clara la influencia del precio en la percepción que tienen las personas sobre la calidad de un servicio. Preferimos un servicio de menor precio si consideramos que la calidad es similar a la de otro más caro

Cuadro 5. Opinión sobre la creación de una Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad de Ocaña.

| <b>Respuesta</b>                         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| Muy necesaria                            | 70                | 19%               |
| Necesaria                                | 224               | 61%               |
| Poco Necesaria                           | 42                | 12%               |
| Innecesaria                              | 28                | 8%                |
| <b>Total</b>                             | <b>364</b>        | <b>100%</b>       |
| Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4 |                   |                   |

Grafica 5. Opinión sobre la creación de una Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad de Ocaña.



Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

En vista del anterior bosquejo el personal encuestado ha manifestado que la creación de una Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad es necesaria en un 62% y con menor frecuencia muy necesaria o poco necesaria, en un 19%, posición definida por las expectativas particulares, por lo que la intención es más relevante en unas personas que en otras.

El resultado general muestra la relativa aceptación que tiene la Empresa de servicios médicos a domicilio, reconociendo que con personal idóneo y una eficaz atención se dará respuesta a ciertas necesidades básicas de sus posibles afiliados.

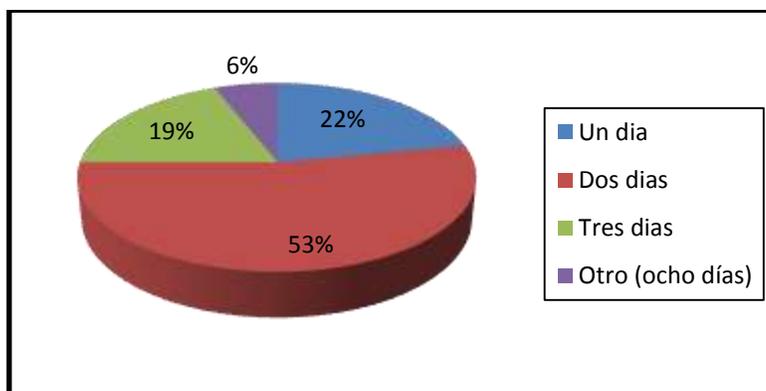
#### 4.2 ESTUDIO TÉCNICO PARA SABER LA DISTRIBUCIÓN EN PLANTA Y PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, TAMAÑO DEL PROYECTO, REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y HUMANOS

Cuadro 6. Tiempo que se demora para solicitar una consulta médica externa.

| Respuesta        | Frecuencia | Porcentaje  |
|------------------|------------|-------------|
| Un día           | 80         | 22%         |
| Dos días         | 197        | 53%         |
| Tres días        | 65         | 19%         |
| Otro (ocho días) | 22         | 6%          |
| <b>Total</b>     | <b>364</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

Grafica 6. Tiempo que se demora para solicitar una consulta médica externa.



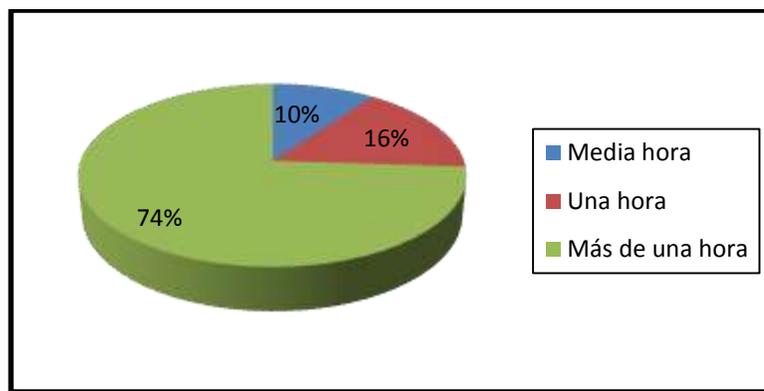
Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

Según la encuesta se pudo establecer que el 53% de los encuestados manifiestan que se demoran dos días para obtener una cita médica, el 22% un día siempre y cuando madruguen el mismo día, el 19% manifiestan que transcurren tres días para adquirir una cita médica y el 6% informa que se demoran hasta ocho días para conseguir una cita médica con el médico de su predilección por la gran afluencia de personas que existen para sacar citas médicas.

Cuadro 7. Tiempo que se demora para ser atendidos en el servicio de urgencias médicas.

| <b>Respuesta</b>                         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| Media hora                               | 35                | 10%               |
| Una hora                                 | 60                | 16%               |
| Más de una hora                          | 269               | 74%               |
| <b>Total</b>                             | <b>364</b>        | <b>100%</b>       |
| Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4 |                   |                   |

Grafica 7. Tiempo que se demora para ser atendidos en el servicio de urgencias médicas.



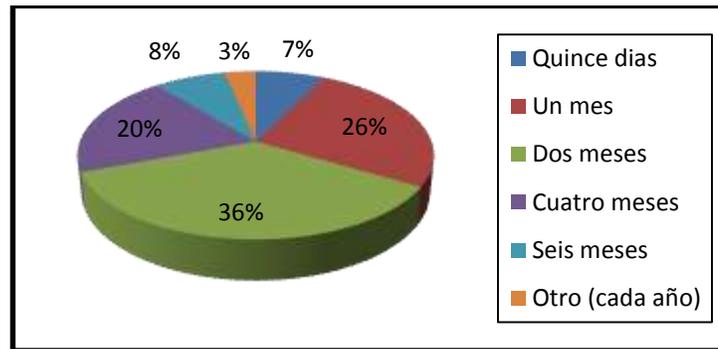
Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

Según datos observados en la gráfica, el 74% de los encuestados responden que para ser atendidos por el servicio de urgencia transcurren más de una hora, el 16% manifiestan que para ser atendidos necesitan de una hora y el 17% contestan que son atendidos cuando han transcurrido media hora.

Cuadro 8. Con que frecuencia utiliza los servicios médicos de la IPS.

| <b>Respuesta</b>                         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| Quince días                              | 27                | 7%                |
| Un mes                                   | 95                | 26%               |
| Dos meses                                | 130               | 36%               |
| Cuatro meses                             | 72                | 20%               |
| Seis meses                               | 28                | 8%                |
| Otro (Cada año)                          | 12                | 3%                |
| <b>Total</b>                             | <b>364</b>        | <b>100%</b>       |
| Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4 |                   |                   |

Grafica 8. Con que frecuencia utiliza los servicios médicos de la IPS.



Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

La demanda de los servicios analizados depende de la calidad del servicio ofrecido y del grado de credibilidad que tienen las personas del servicio médico, así mismo influye el número de miembros del grupo familiar y sus edades.

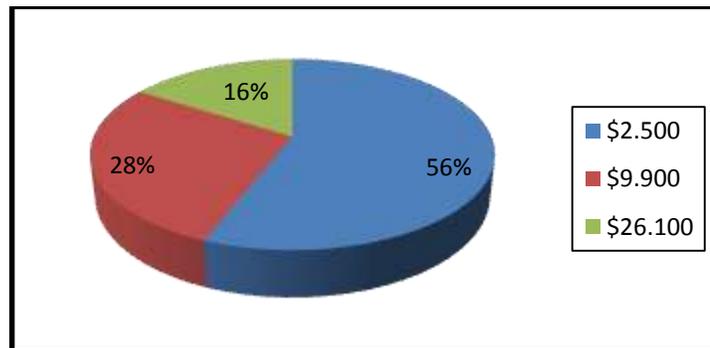
Según datos observados en este cuadro, el 36% de los encuestados responden que utilizan los servicios médicos de la IPS cada dos meses, además se observa que el 26% dicen realizarlo cada mes; así mismo el 20% lo realizan cada cuatro meses, el 8% lo realizan quince días, el 7% cada seis meses y el 3% cada año o cuando su salud lo amerite.

### 4.3 ESTUDIO FINANCIERO PARA CONOCER EL PRESUPUESTO, COSTO E INVERSIÓN DEL PROYECTO.

Cuadro 9. Valor que cancelan como cuota moderadora para cita médicas.

| Respuesta                                | Frecuencia | Porcentaje  |
|--|------------|-------------|
| \$2.500                                  | 203        | 56%         |
| \$9.900                                  | 102        | 28%         |
| \$26.100                                 | 59         | 16%         |
| <b>Total</b>                             | <b>364</b> | <b>100%</b> |
| Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4 |            |             |

Grafica 9. Valor que cancelan como cuota moderadora para cita médicas



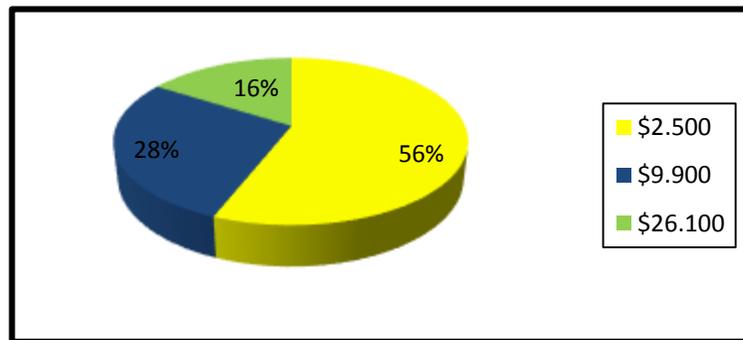
Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

En este sentido es evidente que el 56% de la población encuestada cancelan por este servicio un valor de \$2.500, el 28% cancelan por el servicio un valor de \$9.900 y el 16% celan un valor de \$26.100, este valor se cancela según los salarios mínimos recibidos como salario mensual.

Cuadro 10. Valor que cancelan como cuota moderadora por los medicamentos ambulatorios.

| <b>Respuesta</b>                         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| \$2.500                                  | 203               | 56%               |
| \$9.900                                  | 102               | 28%               |
| \$26.100                                 | 59                | 16%               |
| <b>Total</b>                             | <b>364</b>        | <b>100%</b>       |
| Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4 |                   |                   |

Grafica 10. Valor que cancelan como cuota moderadora por los medicamentos ambulatorios.



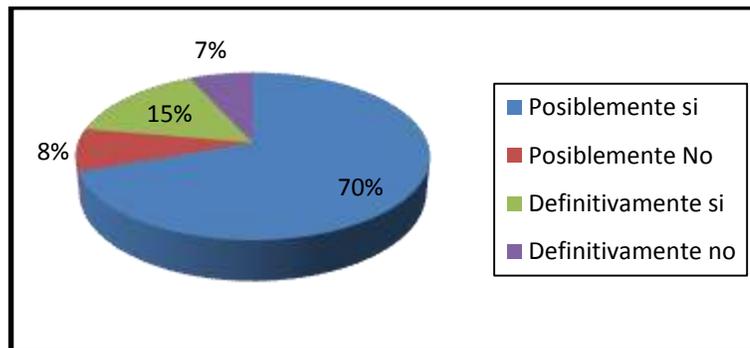
Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

La información que ofrece el cuadro anterior muestra que las personas encuestadas en un 56% han cancelado por el servicio de cuota moderadora de medicamentos un valor de \$2.500, el 28% manifiestan que se cancelan el valor de \$9.900 y el 14% cancela el valor de \$26.100.

Cuadro 11. Disposición a la afiliación de la Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad.

| <b>Respuesta</b>                         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| Posiblemente Si                          | 253               | 70%               |
| Posiblemente No                          | 30                | 8%                |
| Definitivamente Si                       | 56                | 15%               |
| Definitivamente No                       | 25                | 7%                |
| <b>Total</b>                             | <b>364</b>        | <b>100%</b>       |
| Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4 |                   |                   |

Grafica 11. Disposición a la afiliación de la Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad.



Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

La Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad, tendrá aplicabilidad siempre y cuando el mercado objetivo, que son las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña N.S., y de otras regiones del país, que permanecen de manera constante en la ciudad, afirmen o no su disponibilidad para pertenecer a la misma, frente a lo cual se tiene una actitud general positiva, ya que la mayoría de las respuestas tienden a posiblemente “sí”, unas con mayor certeza y seguridad que otras.

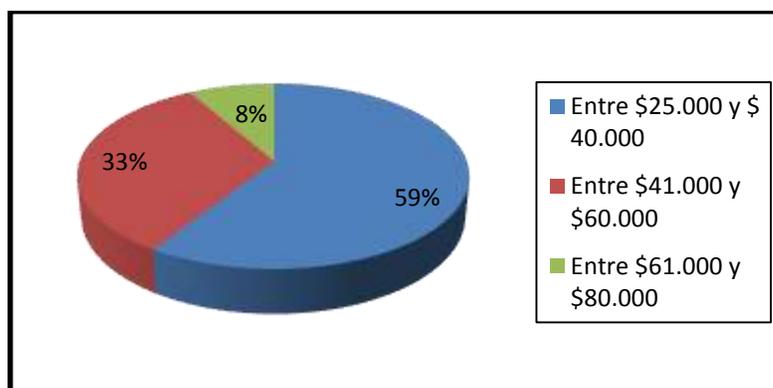
Sin embargo, es importante resaltar que la mayoría (70%) de los encuestados están seguros de afiliarse a la Empresa de servicios médicos a domicilio, ya que reconocen que el servicio de salud es de vital importancia para la vida humana.

Con este resultado se ha demostrado la aceptación general de Empresa de servicios médicos a domicilio, entre el mercado objetivo de la misma, permitiendo así la realización de los diferentes estudios consecutivos, como son el técnico, administrativo, financiero, económico, social y ambiental, ya que se está dando una delimitación del tamaño del proyecto, de sus características e implicaciones.

Cuadro 12. Valor dispuesto a cancelar como cuota de afiliación del grupo familiar (máximo tres persona) a la Empresa de servicios médicos a domicilio.

| <b>Respuesta</b>                         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| Entre \$25.000 y \$ 40.000               | 215               | 59%               |
| Entre \$41.000 y \$60.000                | 119               | 33%               |
| Entre \$61.000 y \$80.000                | 30                | 8%                |
| <b>Total</b>                             | <b>364</b>        | <b>100%</b>       |
| Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4 |                   |                   |

Grafica 12. Valor dispuesto a cancelar como cuota de afiliación a la Empresa de servicios médicos a domicilio.



Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

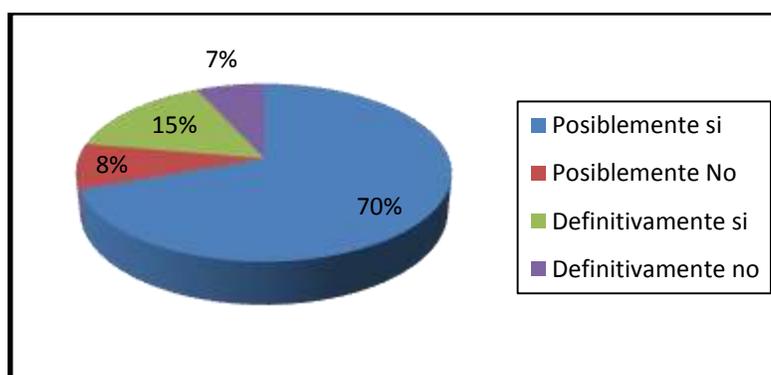
En este sentido, el servicio de afiliación a la Empresa de servicios médicos a domicilio, incide en las condiciones de salud de los seres humanos, en el caso particular, de las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad. Tratándose de personas asalariadas es posible que se asignen presupuestos promedios, que en 59% son de \$15.000 y \$ 2.000, en un 33% son de \$21.000 y \$25.000 y en menor frecuencia \$26.000 y \$30.000, dependiendo de la calidad y eficacia del servicio de salud ofrecido.

#### 4.4 EVALUACIÓN ECONÓMICA QUE PERMITA IDENTIFICAR LA RENTABILIDAD QUE GENERA EL PROYECTO

Cuadro 11. Disposición a la afiliación de la Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad.

| <b>Respuesta</b>                         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| Posiblemente Si                          | 253               | 70%               |
| Posiblemente No                          | 30                | 8%                |
| Definitivamente Si                       | 56                | 15%               |
| Definitivamente No                       | 25                | 7%                |
| <b>Total</b>                             | <b>364</b>        | <b>100%</b>       |
| Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4 |                   |                   |

Grafica 11. Disposición a la afiliación de la Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad.



Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

La Empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad, tendrá aplicabilidad siempre y cuando el mercado objetivo, que son las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña N.S., y de otras regiones del país, que permanecen de manera constante en la ciudad, afirmen o no su disponibilidad para pertenecer a la misma, frente a lo cual se tiene una actitud general positiva, ya que la mayoría de las respuestas tienden a posiblemente “sí”, unas con mayor certeza y seguridad que otras.

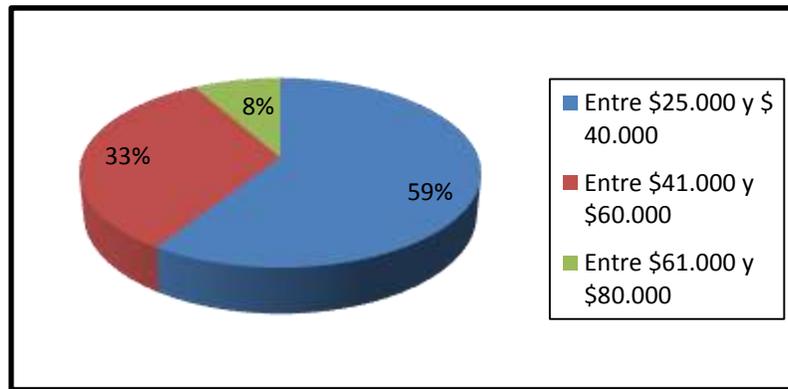
Sin embargo, es importante resaltar que la mayoría (70%) de los encuestados están seguros de afiliarse a la Empresa de servicios médicos a domicilio, ya que reconocen que el servicio de salud es de vital importancia para la vida humana.

Con este resultado se ha demostrado la aceptación general de Empresa de servicios médicos a domicilio, entre el mercado objetivo de la misma, permitiendo así la realización de los diferentes estudios consecutivos, como son el técnico, administrativo, financiero, económico, social y ambiental, ya que se está dando una delimitación del tamaño del proyecto, de sus características e implicaciones.

Cuadro 12. Valor dispuesto a cancelar como cuota de afiliación del grupo familiar (máximo tres persona) a la Empresa de servicios médicos a domicilio.

| <b>Respuesta</b>                         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| Entre \$25.000 y \$ 40.000               | 215               | 59%               |
| Entre \$41.000 y \$60.000                | 119               | 33%               |
| Entre \$61.000 y \$80.000                | 30                | 8%                |
| <b>Total</b>                             | <b>364</b>        | <b>100%</b>       |
| Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4 |                   |                   |

Grafica 12. Valor dispuesto a cancelar como cuota de afiliación a la Empresa de servicios médicos a domicilio.



Fuente: Encuesta familias estratos 3 y 4

En este sentido, el servicio de afiliación a la Empresa de servicios médicos a domicilio, incide en las condiciones de salud de los seres humanos, en el caso particular, de las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad. Tratándose de personas asalariadas es posible que se asignen presupuestos promedios, que en 59% son de \$15.000 y \$ 2.000, en un 33% son de \$21.000 y \$25.000 y en menor frecuencia \$26.000 y \$30.000, dependiendo de la calidad y eficacia del servicio de salud ofrecido.

## 4.5 DIAGNOSTICO SITUACIONAL

En la ciudad de Ocaña se hace necesaria la implementación la Empresa de servicios médicos, de consulta médica, atención de urgencias y emergencias a domicilio, evidenciándose la poca credibilidad y mala atención de las entidades que brinden este servicio. Las personas ven insatisfechas sus necesidades respecto a la atención y servicio médico, ya que las entidades prestadoras de salud de la ciudad ofrecen un servicio muy deficiente, con mala atención al usuario, su personal no es el más calificado, ofreciendo así a los usuarios del servicio de la ciudad, un servicio deficiente, que trae como consecuencia un alto grado de desconfianza y el aumento de los gastos generados por las el traslado a otras ciudades para la atención del servicio.

La empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad, deberá ofrecer un servicio de calidad y eficiencia, suministrando servicios básicos a sus afiliados, con la disponibilidad permanente y la implantación de políticas favorables para la prestación del servicio.

Se ha definido como mercado objetivo las personas de los estrato 3 y 4 de la ciudad, los cuales necesitan una nueva alternativa para la atención en salud , que genere confianza y un alta grado de satisfacción. La ubicación de la empresa se realizara entre el sector de los seguros hasta el sitio conocido como la gloria, por su facilidad de acceso y concurrencia vehicular.

La consideración general frente la empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad, es positiva, en el sentido que han manifestado la importancia de la misma, el fortalecimiento del sector empresarial, ya que la población encuestada, estaría dispuesta a adquirir los servicios que se verán reflejados en una disminución de los gastos y un mejoramiento en la salud de las personas.

En lo referente a la publicidad de la empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad se realizan pautas radiales y en un menor grado pautar a través de los canales comunales de televisión y periódicos de la región.

El resultado general muestra la relativa aceptación que tiene la empresa de servicios médicos a domicilio en la ciudad, entre las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad, reconociendo que con un personal idóneo y una atención de calidad se dará respuesta a ciertas necesidades básicas de sus posibles afiliados.

## 4.6 ESTUDIO DE MERCADOS

**4.6.1 Descripción del servicio.** La Empresa de servicios médicos a domicilio, en todas sus facetas solucionara problemas de salud que van desde atención medica hasta la atención de urgencias a nivel domiciliario, así como el campo de ambulancias, traslado de pacientes a la IPS o al hospital. Trabajamos en pro del bienestar de nuestros pacientes y buscamos velar por la seguridad de los mismos, trabajando de forma multidisciplinaria para

brindar cuidado, educación, acompañamiento, tratamiento, recuperación y rehabilitación con calidad y calidez humana promoviendo así un entorno de tranquilidad tanto para el paciente, como para la familia y nuestros clientes.

La entidad ofrecerá un portafolio de productos (Consulta médica, atención de urgencias y emergencias, atención nebulización, aplicación de medicamentos, aplicación de enemas, oximetrías de pulso, instalación de catéteres, glucometría, retiro de puntos, valoración de heridas, retiro de sondas, lavado de oídos, curaciones, paso de sondas vesicales nasogástricas, manejo de colostomías, ileostomías y cambio de sus dispositivos, terapia física, terapia respiratoria, toma de electrocardiograma, toma de muestras para laboratorio a domicilio y traslado en ambulancia a la IPS o al hospital), usando para ello un equipo de profesionales de la salud titulados, con experiencia y conocimientos prácticos de atención primaria y salud familiar; para poder acceder a estos servicios las personas tendrán que afiliarse a la Empresa de servicios médicos a domicilio, cancelando una cuota mensual, cuyo requisito único es tener EPS. Sin cuota moderadora, sin preexistencias médicas, sin límite de uso y los medicamentos utilizados durante la atención están incluidos.

#### **4.6.1.1 Características del servicio**

**Servicio al cliente.** Son las actividades interrelacionadas que ofrece la Empresa de servicios médicos a domicilio, con el fin de que las personas obtengan el servicio médico con calidad y calidez humana en su domicilio, promoviendo así un entorno de tranquilidad tanto para el paciente, como para la familia.

**Filosofía de servicio.** Se expresa en términos como son la actitud, organización y responsabilidad de la Empresa de servicios médicos a domicilio, con sus afiliados, garantizando la calidad del servicio.

**Calidad.** La Empresa de servicios médicos a domicilio, estandarizara los procesos de sus servicios y capacitara continuamente a su personal en todo aquello que les permita producir servicios idóneos y en consecuencia generar mayor confiabilidad.

**Experiencia.** Se trabajara con un equipo de profesionales de la salud titulados, con experiencia y conocimientos prácticos de atención primaria, salud familiar, atención médica, con el fin de brindar servicios de excelente calidad.

**Tecnología y equipo.** Se contara con equipos de tecnología avanzada, necesarios para brindar un servicio eficiente, que satisfaga las necesidades de los afiliados.

**Economía.** Se determinaran los métodos más eficientes en cuanto a los precios de los servicios ofrecidos para satisfacer las necesidades de los afiliados.

**4.6.2 Análisis de la demanda.** El mercado potencial de la Empresa de servicios médicos a domicilio, son las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña N.S., que han manifestado en su mayoría, la intención de pertenecer a la organización, esperando que se le suministre servicios a precios adecuados, con buena calidad y atención al cliente.

Número de familias de estratos 3 y 4: 6.899

Porcentaje de aceptación: 70%

Realizando la operación tendremos:

$$6.899 \times 70\% = \mathbf{4829}$$

Número de familias de los estratos 3 y 4 que desean pertenecer a la empresa.

Inicialmente la encuesta nos arroja un 70% de cobertura de aceptación, pero teniendo en cuenta que estamos en la etapa de introducción y para ser más objetivos, se toma la decisión de trabajar con un 40% ósea con 2760 familias de los estratos 3 y 4, realizando una proyección anual del 2%.

Cuadro 13. Proyección análisis de la demanda.

| <b>Periodo</b><br><b>Ítem</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Porcentaje                    | 40%      | 42%      | 44%      | 46%      | 48%      |
| Cobertura                     | 2760     | 2899     | 3036     | 3174     | 3312     |
| Fuente: Autor                 |          |          |          |          |          |

Respecto a la Empresa de servicios médicos de salud a domicilio se tiene factores de demanda, así:

**4.6.2.1 Ingreso monetario de las unidades familiares.** Las cantidades de servicios a comprar dependen en gran medida de los recursos percibidos por los afiliados, quienes además deben atender diversos egresos causados a nivel personal y/o familiar.

**4.6.2.2 Gustos y preferencias del asociado.** En cuanto a los servicios, existen aspectos que inciden en su compra, tales como calidad, atención al cliente y precio, razón por la que deben ser analizados por la Empresa de servicios médicos a domicilio, ya que de acuerdo con las necesidades del mercado se deben programar el portafolio de servicios.

**4.6.2.3 Número de compradores.** Este factor está conformado por las familias de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña N.S., que son aproximadamente seis mil ocho noventa y nueve (6.899) familias, según datos suministrados el 29 de agosto de 2015, por la Empresa de servicios Públicos de Ocaña “ESPO SA” de Ocaña.

**4.6.2.4 Expectativas de los consumidores respecto a ingresos y precios futuros.** La demanda de los servicios de la Empresa de servicios médicos a domicilio, también dependen de los ingresos futuros que tendrán las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad, así como de los precios de afiliación a fijarse dentro de la misma, por lo que éstos últimos deben basarse en una política de beneficio del afiliado y de sostenimiento de la Empresa de servicios médicos.

**4.6.3 Determinación de la oferta.** En la ciudad de Ocaña, no existe una organización que preste estos servicios (Servicio prepagados de consulta médica, atención de urgencias, atención de emergencias a domicilio y traslado en ambulancia a la IPS o hospital), en la ciudad se encuentran las IPS y el Hospital de la localidad, que prestan servicios médicos de consulta externa y hospitalizaciones, los cuales brindan un servicio que han generado un alto grado de desconfianza por la atención deficiente y mala atención al usuario.

Para poder acceder al portafolio de servicios que ofrece la empresa de servicios médicos a domicilio, los afiliados tienen que cumplir con un único requisito tener EPS, el portafolio de servicios se relaciona a continuación:

- Consulta médica
- Atención de urgencias y emergencias
- Atención nebulización, aplicación de medicamentos
- Aplicación de enemas, oximetrías de pulso
- Instalación de catéteres
- Glucometría
- Retiro de puntos
- Valoración de heridas
- Retiro de sondas, lavado de oídos
- Curaciones
- Paso de sondas vesicales nasogástricas
- Manejo de colostomías
- Ileostomías y cambio de sus dispositivos
- Terapia física
- Terapia respiratoria
- Toma de electrocardiograma
- Toma de muestras para laboratorio
- Traslado en ambulancia a la IPS o al hospital

La empresa establecerá como política que cuando un afiliado, por cualquier motivo se llegase a retirar, tendrá derecho a continuar recibiendo los servicios que ofrece la Empresa de servicios médicos a domicilio, por el término de dos semanas exclusivamente, contados a partir de su desafiliación.

**4.6.4 Determinación de precios.** Como política de definición de precios se acudirá a los parámetros definidos por la encuesta (ver cuadro No.12), teniendo un valor fijo de afiliación de \$40.000 por la afiliación y cuota mensual del grupo familiar conformado máximo por tres integrantes y para los adicionales o personas sola un valor de \$25.000 mensuales.

Los servicios se establecen y prestaran, sin cuota moderadora, sin preexistencias médicas, sin límite de edad, sin límite de uso y los medicamentos utilizados durante la atención están incluidos. El requisito único para afiliarte es tener EPS.

Cuadro 14. Valor mensualidades.

| <b>Afiliados</b>               | <b>Valor Mensual</b> |
|--------------------------------|----------------------|
| Grupo familiar (tres personas) | \$40.000             |
| Adicional o persona sola       | \$25.000             |
| Fuente. Autor                  |                      |

Cuadro 15. Proyección de los precios de cuota mensual de los usuarios a la Empresa de servicios médicos a domicilio en la Ocaña Ltda.”.

| <b>Periodo</b>                 | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Ítem</b>                    |          |          |          |          |          |
| Grupo familiar (tres personas) | 40.000   | 42.000   | 44.100   | 46.305   | 48.620   |
| Adicional o persona sola       | 25.000   | 26.250   | 27.563   | 28.941   | 30.388   |
| Fuente: Autor                  |          |          |          |          |          |

Siendo prudentes y cuidadosos con los resultados, se proyectó un incremento del 5% anual, teniendo como base los valores de la inflación de los años 2013, 2014 y 2015.

#### 4.6.5 Determinación del costo.

En la medida que la empresa conozca cuáles son sus costos de producción y siempre que exista la posibilidad de reducirlos, se incrementa la posibilidad de obtener mayores ganancias.

Cuadro 16. Costos variables mensuales

| Unidad de medida      | Producto                 | Cantidad | Costo variable Mensual |
|-----------------------|--------------------------|----------|------------------------|
| Libra                 | Café                     | 6        | 47.280                 |
| Paquete x 25          | Vasos desechables        | 10       | 21.000                 |
| Caja x 100            | Guantes desechables      | 3        | 42.300                 |
| Caja x 50             | Tapabocas                | 4        | 58.000                 |
| Caja x 500            | Baja lenguas             | 1        | 25.000                 |
| Caja x 1. de 4 x 5 yd | Vendas                   | 10       | 20.000                 |
| Bolsa x 100           | Jeringas 5 ml            | 8        | 56.000                 |
| Paquete x 12          | Agujas para sutura       | 10       | 65.000                 |
| Rollo                 | Hilo para sutura         | 5        | 18.500                 |
| Caja x 100            | Bisturí                  | 2        | 40.000                 |
| Paquete x 200         | Gasas                    | 5        | 60.000                 |
| Galón                 | Agua destilada           | 10       | 50.000                 |
| Litro 350 ml          | Alcohol antiséptico      | 5        | 76.000                 |
| Galón                 | Jabón líquido            | 3        | 30.000                 |
| Litro                 | Agua oxigenada           | 4        | 100.000                |
| Caja x 50             | Anestesia                | 10       | 10.000                 |
| Caja x 1              | Kit citología            | 20       | 70.000                 |
| Frasco 120ml          | Isodine                  | 5        | 55.600                 |
| Resma                 | Papelería administrativa | 3        | 25.500                 |
| Resma                 | Papelería Procedimientos | 3        | 25.500                 |
| Caja x 12             | Lapiceros                | 5        | 22.500                 |
| Galón                 | ACPM                     | 100      | 580.000                |
|                       | Medicamentos             |          | 1.000.000              |
| <b>TOTAL</b>          |                          |          | <b>2.498.180</b>       |
| Fuente. Farmalisto    |                          |          |                        |

Cuadro 17. Costos fijos mensuales

| Producto                 | Costo Fijo Mensual |
|--------------------------|--------------------|
| Mantenimiento de equipos | 300.000            |
| Lubricantes y grasas     | 120.000            |
| <b>TOTAL</b>             | <b>420.000</b>     |
| Fuente. Autor            |                    |

**4.6.6 Canales de distribución.** Se establecerá un canal directo, es decir, que los servicios serán vendidos directamente al consumidor final, siendo así el primer eslabón de un canal de distribución más extenso.

Figura 1. Canales de distribución



Fuente: Autores

#### **4.6.7 Promoción y publicidad.**

**4.6.7.1 Estrategia del Nombre.** Se busca que la Empresa de servicios médicos a domicilio, cuente con un nombre apropiado y de fácil recordación con el servicio y el sector automotor por estas razones se denominara “SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO OCAÑA”, este será exhibido en lugar de ubicación de la organización, en las ambulancias, en los uniformes y demás documentos de la Empresa. La gráfica y eslogan han sido establecidos acorde con la actividad económica de la organización, buscando facilitar la captación y recordación de la misma. (Ver anexo B y C).

**4.6.7.2 Estrategia de publicidad y promoción de la Empresa de servicios médicos a domicilio Ocaña.** Motivar al cliente para que disfrute los servicios que brindará la empresa, tarea importante pues determinará en mayor o menor medida la viabilidad de la Empresa de Servicios Médicos a Domicilio Ocaña.

La publicidad tiene como objeto vender, así que se harán tres pasacalles ubicados de la siguiente manera: Uno en el sector conocido como las llanadas y los otros dos en la avenida al frente de la empresa.

Se elaborarán volantes que se distribuirán en puntos establecidos del sector comercial y de salud, como parque principal, centros comerciales, Hospital Emiro Quintero Cañizares, Coomeva, Sol salud, calle del dulce nombre y las intersecciones con semáforo.

Se hará una cuña radial (Anexo E) para ser difundida en un programa con buena audiencia local y regional de manera permanente. Además, se imprimirán tarjetas de presentación (full color) que se entregarán a los clientes a medida que vayan haciendo uso de los servicios.

Todo esto será utilizado como medio de comunicación eficaz para lograr el reconocimiento y el posicionamiento en el mercado. Para complementar lo anterior, el día de la inauguración se obsequiarán camisetas y gorras a los primeros clientes y se realizarán descuentos en las afiliaciones del primer mes por el orden del 20 por ciento.

Al culminar el lanzamiento de la Empresa de Servicios Médicos a Domicilio Ocaña, contratará publicidad escalonada en los dos canales comunitarios de televisión de Ocaña, con mensajes que le permitan ver a los televidentes la ubicación de la Empresa, el portafolio de productos, la calidad de los equipos, la excelente organización de la empresa y las calidades profesionales de sus empleados.

#### **4.7 ESTUDIO TECNICO**

En este estudio se logra conocer y analizar aspectos tales como: tamaño del proyecto, proyecciones, localizaciones, material e insumos y equipos necesarios con el fin de se cumplan con las disposiciones para su buen y normal funcionamiento de la Empresa de Servicios Médicos a Domicilio Ocaña.

**4.7.1 Tamaño del proyecto.** La aceptación por parte del mercado objetivo a la Empresa de Servicios Médicos a Domicilio, ha sido de un 70%, porcentaje considerado como conveniente para la posible puesta en marcha del proyecto; siendo el objetivo de la muestra reflejar las características de la misma en la población, a continuación se hará la proyección de dicho resultado en el número total de familias de los estratos 3 y 4 de la ciudad.

$6.899 \times 70\% = 4.829$  familias.

Pretendiendo ser más objetivos y teniendo en cuenta que se está en una etapa de introducción al mercado, trabajaremos con un total de 2760 familias, ósea con el 40% del número de familias de los estratos 3 y 4 en la ciudad de Ocaña.

$6.899 \times 40\% = 2.760$  Familias.

**4.7.1.1 Proyección de la Capacidad del Proyecto.** Para la proyección del estudio se tomará como punto de partida el valor registrado en el inciso anterior y se incrementará en un DOS por ciento (2%) anual, basándose en la libre escogencia de los servicios de mecánicos por parte de los propietarios de vehículos y del aumento de los vehículos matriculados en la ciudad, según datos suministrados por la oficina de tránsito y transporte.

Cuadro 18. Proyección de cobertura de los afiliados, para la Empresa de servicios médicos a domicilio Ocaña Ltda.”.

| <b>Periodo</b><br><b>Ítem</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Porcentaje                    | 40%      | 42%      | 44%      | 46%      | 48%      |
| Cobertura                     | 2760     | 2899     | 3036     | 3174     | 3312     |
| Fuente: Autor                 |          |          |          |          |          |

Se iniciara con una cobertura del 40% pretendiendo ser prudentes y cuidadosos con los resultados, tomando este primer año como el periodo de introducción y ajuste a las variables del mercado. Así, para los demás años se realizara un incremento acumulativo del 2%, considerando que es una cobertura progresiva y que permite estar atento a cualquier cambio.

#### **4.7.2 Requerimiento de recurso humano.**

Cuadro 19. Recurso humano requerido

| <b>CARGO</b>                 | <b>CANTIDAD</b> |
|------------------------------|-----------------|
| Gerente                      | 1               |
| Secretaria General           | 1               |
| Auxiliar Contable            | 1               |
| Médicos generales            | 6               |
| Enfermera jefe               | 2               |
| Auxiliar enfermería          | 6               |
| Asesor comercial             | 1               |
| Almacenista                  | 1               |
| Conductores                  | 2               |
| Auxiliar servicios generales | 1               |
| Vigilante                    | 2               |
| Fuente: Autor                |                 |

### 4.7.3 Requerimiento de propiedad, planta y equipos.

Cuadro 20. Muebles y Enseres

| <b>Ítem</b>                             | <b>Cantidad</b> | <b>Valor</b>       |
|---|-----------------|--------------------|
| Escritorio Gerente                      | 1               | 450.000            |
| Escritorio tipo secretaria              | 3               | 780.000            |
| Silla Gerente                           | 1               | 250.000            |
| Sillas ergonómicas                      | 6               | 1.080.000          |
| Sillas para usuarios por 4              | 2               | 760.000            |
| Archivadores cuatro gavetas             | 2               | 920.000            |
| Estantes                                | 7               | 560.000            |
| Calculadora                             | 2               | 180.000            |
| Papelera                                | 10              | 100.000            |
| Mesa para computador                    | 1               | 350.000            |
| <b>TOTAL</b>                            |                 | <b>\$5.430.000</b> |
| Fuente: ASM Sistemas informáticos Ltda. |                 |                    |

Cuadro 21. Equipo de computación y comunicación

| <b>Ítem</b>                             | <b>Cantidad</b> | <b>Valor</b>        |
|---|-----------------|---------------------|
| Computador escritorio                   | 1               | 1.500.000           |
| Computador portátil                     | 4               | 7.200.000           |
| Impresora                               | 3               | 900.000             |
| Fax                                     | 1               | 300.000             |
| Televisor                               | 2               | 4.000.000           |
| <b>TOTAL</b>                            |                 | <b>\$13.900.000</b> |
| Fuente: ASM Sistemas informáticos Ltda. |                 |                     |

Cuadro 22. Equipo de transporte

| <b>Ítem</b>                             | <b>Cantidad</b> | <b>Valor</b>         |
|---|-----------------|----------------------|
| Ambulancia TAM Nissan Frontier 4X4      | 1               | 185.000.000          |
| Ambulancia TAB Nissan Frontier 4X4      | 1               | 145.000.000          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>2</b>        | <b>\$330.000.000</b> |
| Fuente: ASM Sistemas informáticos Ltda. |                 |                      |

Cuadro 23. Equipo médico que tiene la ambulancia TAM

| Ítem  | Cantidad |
|---|----------|
| Monitor de Signo Vitales  | 1        |
| Desfibrilador   | 1        |
| Ventilador 4. Bomba de infusión   | 1        |
| Oxímetro de Pulso   | 1        |
| Glucómetro  | 1        |
| Nebulizador   | 1        |
| Equipo de Órgano de los Sentidos  | 1        |
| Bala de Oxígeno Portátil  | 1        |
| Succionador eléctrico   | 1        |
| Soporte de techo para líquidos parenterales con cuatro ganchos            | 1        |
| Atril porta Suero de dos ganchos  | 1        |
| Torniquete para uso de venopunción  | 1        |
| Torniquete para control de hemorragias                                    | 1        |
| Riñonera  | 1        |
| Pato orinal   | 1        |
| Pato coprológico  | 1        |
| Vaso humificador simple   | 1        |
| Vaso humificador ventury  | 1        |
| cánula nasal adulto   | 1        |
| cánula nasal pediátrica   | 1        |
| máscara de oxígeno adulto   | 1        |
| máscara de oxígeno pediátrico   | 1        |
| Máscaras de oxígeno para sistema ventury adulto y pediátrico              | 2        |
| mangueras o conectores de oxígeno   | 2        |
| micro cámara de nebulización con mascarilla adulto                        | 1        |
| micro cámara de nebulización con mascarilla pediátrica                    | 1        |
| catéteres venosos de diferentes tamaños                                   | 4        |
| Ventury adulto  | 1        |
| Ventury pediátrico  | 1        |
| Peri craneales o agujas tipo mariposa de diferentes tamaños               | 3        |
| Equipos de micro goteo  | 3        |
| Equipos de macro goteo  | 6        |
| Jeringas de diferentes tamaños  | 5        |
| Aspirador de secreciones portátil eléctrico                               | 1        |
| Dispositivo de bolsa válvula máscara con reservorio de oxígeno pediátrico | 1        |
| Dispositivo de bolsa válvula máscara con reservorio de oxígeno adulto     | 1        |
| Máscara oxígeno de no re inhalación con reservorio para adulto            | 1        |
| Máscara oxígeno de no re inhalación con reservorio pediátrica             | 1        |

|   |   |
|---|---|
| cánulas de Guede 2, 4 y 5                             | 3 |
| Linterna de examen con pilas                          | 1 |
| fonendoscopio adulto                                  | 1 |
| fonendoscopio pediátrico                              | 1 |
| Tensiómetro aneroide con brazalete adulto             | 1 |
| Tensiómetro aneroide con brazalete pediátrico         | 1 |
| Tabla de inmovilización espinal larga                 | 1 |
| Tabla de inmovilización corta                         | 1 |
| Termómetro digital                                    | 1 |
| Kit de inmovilizadores para brazo, antebrazo y pierna | 1 |
| Un inmovilizador lateral de cabeza                    | 1 |
| sábanas desechables del tamaño de la camilla          | 2 |
| cobija para paciente                                  | 1 |
| pinza rompe anillos                                   | 1 |
| tijera de material                                    | 1 |
| termómetro digital clínico                            | 1 |
| Una manta térmica                                     | 1 |
| vendas de algodón                                     | 2 |
| vendas de gasa  | 2 |
| vendas triangulares                                   | 2 |
| vendas elásticas                                      | 2 |
| pares de guantes desechables                          | 5 |
| apósitos de gasa                                      | 2 |
| apósitos de algodón                                   | 2 |
| sondas naso gástricas                                 | 5 |
| sondas de nelaton                                     | 5 |
| bata desechable                                       | 1 |
| Rollos de esparadrapo                                 | 2 |
| Rollos de micropore                                   | 2 |
| sábanas desechables camilla                           | 2 |
| Tapabocas   | 5 |
| sistema guardián                                      | 1 |
| Gafa  | 1 |
| frasco de jabón                                       | 1 |
| canecas de pedal verde y roja                         | 2 |
| Isodine   | 1 |
| Alcohol   | 1 |
| Bolsas solución salina                                | 6 |
| bolsas de dextrosa al 10% por 500c.c                  | 2 |
| bolsas de dextrosa al 5% por 500c.c                   | 2 |
| <b>TOTAL</b>  |   |
| <b>Fuente:</b> lcpasesoresltda@hotmail.com            |   |

Cuadro 24. Equipo médico que tiene la ambulancia TAB

| Ítem  | Cantidad |
|---|----------|
| Soporte de techo para líquidos parenterales con cuatro ganchos            | 1        |
| Atril porta Suero de dos ganchos  | 1        |
| Torniquete para uso de venopunción  | 1        |
| Torniquete para control de hemorragias                                    | 1        |
| Riñonera  | 1        |
| Pato orinal   | 1        |
| Pato coprológico  | 1        |
| Vaso humificador simple   | 1        |
| Vaso humificador ventury  | 1        |
| cánula nasal adulto   | 1        |
| cánula nasal pediátrica   | 1        |
| máscara de oxígeno adulto   | 1        |
| máscara de oxígeno pediátrico   | 1        |
| Máscaras de oxígeno para sistema ventury adulto y pediátrico              | 2        |
| mangueras o conectores de oxígeno   | 2        |
| micro cámara de nebulización con mascarilla adulto                        | 1        |
| micro cámara de nebulización con mascarilla pediátrica                    | 1        |
| catéteres venosos de diferentes tamaños                                   | 4        |
| Ventury adulto  | 1        |
| Ventury pediátrico  | 1        |
| Peri craneales o agujas tipo mariposa de diferentes tamaños               | 3        |
| Equipos de micro goteo  | 3        |
| Equipos de macro goteo  | 6        |
| Jeringas de diferentes tamaños  | 5        |
| Aspirador de secreciones portátil eléctrico                               | 1        |
| Dispositivo de bolsa válvula mascara con reservorio de oxígeno pediátrico | 1        |
| Dispositivo de bolsa válvula mascara con reservorio de oxígeno adulto     | 1        |
| Máscara oxígeno de no re inhalación con reservorio para adulto            | 1        |
| Máscara oxígeno de no re inhalación con reservorio pediátrica             | 1        |
| cánulas de Guede 2, 4 y 5   | 3        |
| Linterna de examen con pilas  | 1        |
| fonendoscopio adulto  | 1        |
| fonendoscopio pediátrico  | 1        |
| Tensiómetro anerode con brazaete adulto                                   | 1        |
| Tensiómetro anerode con brazaete pediátrico                               | 1        |
| Tabla de inmovilización espinal larga                                     | 1        |
| Tabla de inmovilización corta   | 1        |
| Termómetro digital  | 1        |

|   |   |
|---|---|
| Kit de inmovilizadores para brazo, antebrazo y pierna | 1 |
| Un inmovilizador lateral de cabeza                    | 1 |
| sábanas desechables del tamaño de la camilla          | 2 |
| cobija para paciente                                  | 1 |
| pinza rompe anillos                                   | 1 |
| tijera de material                                    | 1 |
| termómetro digital clínico                            | 1 |
| Una manta térmica                                     | 1 |
| vendas de algodón                                     | 2 |
| vendas de gasa  | 2 |
| vendas triangulares                                   | 2 |
| vendas elásticas                                      | 2 |
| pares de guantes desechables                          | 5 |
| apósitos de gasa                                      | 2 |
| apósitos de algodón                                   | 2 |
| sondas naso gástricas                                 | 5 |
| sondas de nelaton                                     | 5 |
| bata desechable                                       | 1 |
| Rollos de esparadrapo                                 | 2 |
| Rollos de micropore                                   | 2 |
| sábanas desechables camilla                           | 2 |
| Tapabocas   | 5 |
| sistema guardián                                      | 1 |
| Gafa  | 1 |
| frasco de jabón                                       | 1 |
| canecas de pedal verde y roja                         | 2 |
| Isodine   | 1 |
| Alcohol   | 1 |
| Bolsas solución salina                                | 6 |
| bolsas de dextrosa al 10% por 500c.c                  | 2 |
| bolsas de dextrosa al 5% por 500c.c                   | 2 |
| <b>TOTAL</b>  |   |
| <b>Fuente:</b> lcpasesoresltda@hotmail.com            |   |

Cuadro 25. Equipo médicos requeridos

| Ítem  | Cantidad | Valor               |
|---|----------|---------------------|
| Tensiómetro   | 3        | 570.000             |
| Fonendoscopio   | 3        | 703.320             |
| Equipo de órganos sentidos                                  | 2        | 1.000.000           |
| Martillo de reflejos  | 3        | 43.500              |
| Metro   | 2        | 22.000              |
| Talimetro   | 2        | 120.000             |
| Balanza de pie  | 3        | 150.000             |
| Pesa bebé   | 2        | 640.000             |
| Termómetro  | 3        | 45.000              |
| Dopler manual   | 2        | 2.900.000           |
| Tabla de agudeza visual                                     | 3        | 21.000              |
| Juego de pinzas   | 2        | 70.000              |
| Estetoscopio  | 3        | 600.000             |
| Sierra para corte de yeso                                   | 2        | 600.000             |
| Electrocardiógrafo  | 2        | 6.000.000           |
| Instrumental ginecológico                                   | 2        | 600.000             |
| Colposcopio   | 1        | 1.500.000           |
| <b>TOTAL</b>  |          | <b>\$15.584.820</b> |
| Fuente: solostocks – locatelcolombia- cibalanzasdecolombia. |          |                     |

Cuadro 26. Implementos de oficina

| CANTIDAD               | DESCRIPCIÓN                          | VALOR            |
|------------------------|--------------------------------------|------------------|
| 5                      | Resma papel bond tamaño carta        | 40.000           |
| 5                      | Resma papel bond tamaño oficio       | 45.000           |
| 1                      | Recibo caja menor                    | 3.000            |
| 1                      | Formatos de liquidación de servicios | 4.000            |
| 1                      | Caja de Lapiceros                    | 3.000            |
| 1                      | Caja de Lápices                      | 2.000            |
| 2                      | Pegante pega stick                   | 3.000            |
| 1                      | Caja de ganchos                      | 2.000            |
| 2                      | Caja clip                            | 2.000            |
| 1                      | Maquina grapadora pequeña            | 4.000            |
| 1                      | Máquina perforadora pequeña          | 4.000            |
| 10                     | Carpetas AZ                          | 40.000           |
| 5                      | Sellos caucho                        | 36.000           |
| 2                      | Bisturí pequeños                     | 3.000            |
| <b>TOTAL</b>           |                                      | <b>\$191.000</b> |
| Fuente: Librería Ocaña |                                      |                  |

**4.7.4 Macro localización.** El proyecto plantea su localización en la ciudad de Ocaña N.S.

**4.7.5 Micro localización.** La Empresa de servicios médicos a domicilio, se ubicara preferiblemente entre los barrios del Seguro Social y la Gloria, en el sector de la avenida Francisco Fernández de Contreras, en un local que se tomara en arriendo y cuyo canon mensual oscila entre \$2.000.000 y \$3.500.000. Dicho sector ofrece las condiciones adecuadas para el funcionamiento, tales como un sector de fácil acceso, condiciones físicas y servicios domiciliarios, para cumplir con el objeto social.

**4.7.6 Distribución en planta.** La adecuada ubicación de los activos fijos de la Empresa de servicios médicos a domicilio, es un factor importante para su funcionamiento, razón por la que se organizaran de tal forma que den una agradable presencia a la organización y reflejen seriedad y compromiso ante los asociados y comunidad en general. (Véase anexo F).

La Empresa de servicios médicos a domicilio, se subdivide en las áreas establecidas en el plano las cuales son:

Oficina de administración.

Oficina personal médico.

Oficina auxiliar administrativo.

Oficina de auxiliar enfermería.

Oficina de atención al usuario.

Área de recepción.

Área de bodega y mantenimiento de equipos propios de la revisión.

Sala de espera.

Servicios sanitarios para usuarios.

Servicios sanitarios para funcionarios con zona de vestier.

Área de parqueo ambulancias.

Zona de descanso personal médico y de enfermería.

#### 4.7.7. Proceso de prestación del servicio.

SIMBOLO

ACTIVIDAD



Operación



Inspección



Transporte



Retraso o Demora



Diagnostico

Cuadro 27. Flujo grama para proceso de afiliación.

| Actividad | Descripción  |   |  |   |  |  |
|-----------|--|---|--|---|--|--|
| 1         | Solicitud de información sobre servicios                                 | ● |  |   |  |  |
| 2         | Suministro de información sobre el servicio y la afiliación              | ● |  |   |  |  |
| 3         | Toma de decisión sobre la afiliación                                     | ● |  |   |  |  |
| 4         | Entrega de documentación   | ● |  | ● |  |  |
| 5         | Diligenciamiento de formatos de afiliación                               | ● |  |   |  |  |
| 6         | Cálculos de valor mensualidad  | ● |  |   |  |  |
| 7         | Entrega al usuario del formato de consignación del derecho de afiliación | ● |  |   |  |  |
| 8         | Pago en el banco del derecho de afiliación                               |   |  | ● |  |  |
| 9         | Entrega del recibo de consignación a la empresa                          | ● |  | ● |  |  |
| 10        | Entrega del carnet de afiliado al usuario                                |   |  |   |  |  |
| 11        | Archivo carpeta afiliado   |   |  | ● |  |  |

Fuente: Autor

Cuadro 28. Flujo grama para proceso de atención médica.

| No. de actividad | Descripción  | ○ | □ | → | ▽ | D |
|------------------|--|---|---|---|---|---|
| 1                | Recibo de llamada del afiliado.                            | ● |   |   |   |   |
| 2                | Introducción de los datos del afiliado al sistema de datos | ● | ● |   |   |   |
| 3                | Aviso al personal médico y entrega de historia médica.     | ● |   |   |   |   |
| 4                | Llegada del personal médico al domicilio afiliado          | ● |   | ● |   |   |
| 5                | Revisión médica al afiliado                                | ● |   |   |   |   |
| 6                | Diagnóstico del afiliado                                   | ● |   |   | ● |   |
| 7                | Aplicación medicamentos                                    | ● |   |   |   |   |
| 8                | Análisis del resultado                                     | ● |   |   |   |   |
| 9                | Estabilización paciente                                    | ● |   |   |   |   |
| 10               | Elaboración historia clínica                               | ● |   |   |   |   |
| 11               | Salida del personal medico                                 | ● |   | ● |   |   |
| 12               | Ingreso personal médico a la empresa                       | ● |   |   |   |   |
| 13               | Archivo historia clínica                                   | ● |   |   |   |   |

Fuente: Autor

Cuadro 29. Flujo grama para proceso de atención urgencia médica.

| No. De actividad | Descripción  | ○ | □ | ➔ | ▽ | D |
|------------------|--|---|---|---|---|---|
| 1                | Recibo de llamada del afiliado.                            | ● |   |   |   |   |
| 2                | Introducción de los datos del afiliado al sistema de datos | ● | ● |   |   |   |
| 3                | Aviso al personal médico y entrega de historia médica.     | ● |   |   |   |   |
| 4                | Llegada del personal médico al domicilio afiliado          | ● |   | ● |   |   |
| 5                | Revisión médica al afiliado                                | ● |   |   |   |   |
| 6                | Diagnóstico del afiliado                                   |   |   |   | ● |   |
| 7                | Aplicación medicamentos                                    | ● |   |   |   |   |
| 8                | Estabilización paciente                                    | ● |   |   |   |   |
| 9                | Elaboración historia clínica                               | ● |   |   |   |   |
| 10               | Traslado paciente a la IPS o Hospital                      | ● |   | ● |   |   |
| 11               | Entrega del paciente medico a medico                       | ● |   |   |   |   |
| 12               | Salida del personal medico                                 | ● |   | ● |   |   |
| 13               | Ingreso personal médico a la empresa                       | ● |   |   |   |   |
| 14               | Archivo historia clínica                                   | ● |   |   |   |   |

Fuente: Autor

Cuadro 30. Flujo grama para proceso de atención emergencia médica.

| No. De actividad | Descripción  | ○ | □ | ➔ | ▽ | D |
|------------------|--|---|---|---|---|---|
| 1                | Recibo de llamada del afiliado.                            | ● |   |   |   |   |
| 2                | Introducción de los datos del afiliado al sistema de datos | ● |   |   |   |   |
| 3                | Aviso al personal médico y entrega de historia médica.     | ● |   |   |   |   |
| 4                | Llegada del personal médico al domicilio afiliado          | ● |   |   |   |   |
| 5                | Revisión médica al afiliado                                | ● |   |   |   |   |
| 6                | Diagnóstico del afiliado                                   | ● |   |   |   |   |
| 7                | Aplicación medicamentos                                    | ● |   |   |   |   |
| 8                | Estabilización paciente                                    | ● |   |   |   |   |
| 9                | Elaboración historia clínica                               | ● |   |   |   |   |
| 10               | Traslado paciente a la IPS o Hospital                      | ● |   |   |   |   |
| 11               | Entrega del paciente medico a medico                       | ● |   |   |   |   |
| 12               | Salida del personal medico                                 | ● |   |   |   |   |
| 13               | Ingreso personal médico a la empresa                       | ● |   |   |   |   |
| 14               | Archivo historia clínica                                   | ● |   |   |   |   |

Fuente: Autor

## 4.8 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

**4.8.1 Tipo de empresa.** La creación de la empresa será de responsabilidad limitada a través de escritura pública y se calificará como de servicios.

**4.8.1.1 Requisitos de Constitución.** Constitución de la Escritura Pública como sociedad limitada, cuya razón social es “EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO LTDA.”, con domicilio en los barrios del seguro social y la glorietta por el sector de la avenida Francisco Fernández de Contreras de Ocaña Norte de Santander.

El capital social se pagará al construir la empresa, estará dividido en partes iguales.

Inscripción en la Cámara de Comercio, para adquirir el registro mercantil y gozar de los beneficios que presta dicha entidad, para esto es necesario los siguientes pasos:

Presentar la escritura pública.

Acta de constitución de la sociedad.

Diligenciamiento del formulario de matrícula mercantil, este se renovará durante los primeros tres primeros meses de cada año.

Cancelar derechos de Bomberos Voluntarios, Alcaldía Municipal, Sayco y Acinpro.

Solicitud del número de identificación tributaria ante la dirección de impuestos nacionales de Cúcuta.

Código de Comercio. Artículo 111. Copia de la Escritura Social será inscrita en el registro mercantil de la Cámara de Comercio con jurisdicción en el lugar donde la sociedad establezca su domicilio principal. Si se abren sucursales o se fijan otros domicilios, dicha escritura deberá ser registrada también en las Cámaras de Comercio que corresponda a los lugares de dichas sucursales, si no pertenecen al mismo distrito de la Cámara del domicilio principal. Cuando se hagan aportes de inmuebles de derechos reales relativos a dicha clase de bienes, o se establezcan gravámenes o limitaciones sobre los mismos, la escritura social deberá registrarse, en la forma y lugar prescritos en el Código Civil, para los actos relacionados con la propiedad inmueble.

Industria y Comercio. Se determina por los ingresos brutos de la actividad de la empresa en un año, es establecido por el municipio al presentar la declaración anual en la Tesorería Municipal.

Licencia de Construcción. Se debe presentar a Planeación Municipal:

Fotocopia de la Escritura.

Certificado de Libertad y Tradición.

Paz y Salvo.

Carta de solicitud.

#### **4.8.1.2 Estatutos de la escritura pública de la EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO LTDA.**

**Artículo Primero.** Razón Social. La Empresa se denominará EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO LTDA.”

**Artículo Segundo.** Domicilio. El domicilio principal de esta empresa será el barrio del seguro social y la glorieta por el sector de la avenida Francisco Fernández de Contreras del Municipio de Ocaña, Departamento Norte de Santander, y podrá tener sucursales en diferentes regiones del país.

**Artículo Tercero.** Duración. La Empresa tendrá una duración de cincuenta (50) años, contados a partir de la fecha del presente documento pero podrá disolverse en un tiempo menor al estipulado.

**Artículo Cuarto.** Objeto Social. El objeto de la presente empresa, será LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS, ATENCION MEDICA, ATENCION DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS A DOMICILIO.

En cumplimiento de su objeto social, la empresa podrá adquirir a cualquier título, toda clase de muebles e inmuebles, arrendarlos, enajenarlos o gravarlos, girar, aceptar, endosar, cobrar y pagar toda clase de títulos valores, intervenir en operaciones de crédito así como la celebración de contrato de mutuo con intereses.

Además podrá firmar parte de otras empresas o personas jurídicas siempre y cuando su naturaleza sea la referente a la prestación de servicios médicos, realizar o prestar asesoría, participar en licitaciones y en general celebrar todos los contratos privados o públicos que tengan relación directa o indirecta con su objeto y los demás que sean necesarios para el buen desarrollo de la Empresa.

**Artículo Quinto.** Aportes. La sociedad tendrá un capital de cuatrocientos millones de pesos moneda corriente (\$400.000.000) dividido en tres (08) cuotas de cincuenta millones de pesos moneda corriente (\$50.000.000-) cada una. Este capital será suscrito y pagado así: El socio(a) \_\_\_\_\_ suscribe una (1) cuota paga en dinero efectivo de cincuenta millones de pesos moneda corriente (\$50.000.000), el socio(a) \_\_\_\_\_ suscribe una (1) cuota paga en dinero efectivo de cincuenta millones de pesos moneda corriente (\$50.000.000), el socio(a) \_\_\_\_\_ suscribe una (1) cuota paga en dinero efectivo de cincuenta millones de pesos moneda corriente (\$50.000.000), el socio(a) \_\_\_\_\_ suscribe una (1) cuota paga en dinero efectivo de cincuenta millones de pesos moneda corriente (\$50.000.000), el socio(a) \_\_\_\_\_ suscribe una (1) cuota paga en dinero efectivo de cincuenta millones de pesos moneda corriente (\$50.000.000), el socio(a) \_\_\_\_\_ suscribe una (1) cuota paga en dinero efectivo de cincuenta millones de pesos moneda corriente (\$50.000.000), el socio(a) \_\_\_\_\_ suscribe una (1) cuota paga en dinero efectivo de cincuenta millones de pesos moneda corriente (\$50.000.000), el socio(a) \_\_\_\_\_ suscribe una (1) cuota paga en dinero efectivo de cincuenta millones de pesos moneda corriente (\$50.000.000).

**Artículo Sexto.** Dirección. La dirección y administración de la empresa, corresponde a la Asamblea de Socios y al gerente.

**Artículo Séptimo.** Asamblea de Socios. La Asamblea de Socios, será la suprema autoridad de la empresa. Estará compuesta por los socios fundadores y los que ingresen posteriormente y se hallen debidamente inscritos en el registro de miembros.

**Artículo Octavo.** Funciones de Asamblea de Socios:

Elegir al Gerente de la organización.

Determinar los planes y operaciones de la misma.

Estudiar, modificar, aprobar o improbar los estados financieros y económicos de la organización.

Determinar las reservas estatutarias u ocasionales.

Reformar los estatutos cuando sea necesario.

Resolver sobre todo lo relativo a la cesión de cuotas así como a la admisión de nuevos socios.

Decidir sobre el retiro y exclusión de socios.

Exigir de los socios las prestaciones complementarias o accesorias si hubiere lugar;

Ordenar las acciones que correspondan contra el representante legal, el revisor fiscal, o cualquiera otra persona que hubiere incumplido sus obligaciones, u ocasionados daños o perjuicios a la sociedad, y

Elegir y remover a los funcionarios cuya designación le corresponda. La junta de socios podrá delegar la representación y la administración de la sociedad en un gerente, estableciendo de manera clara y precisa sus atribuciones.

Vigilar el cumplimiento de las funciones del Gerente.

Evaluar los aportes de los miembros y determinar su remuneración al momento del ingreso, retiro y al efectuarse las revisiones.

Decidir la aceptación y el retiro de los miembros.

Las demás que de acuerdo con la ley sean necesarias para el funcionamiento de la organización.

**Artículo Noveno.** Junta Directiva. La Junta Directiva o Junta de Socios, ejercerá las siguientes funciones generales, sin perjuicio de las especiales propias de la sociedad:

Estudiar y aprobar las reformas de los estatutos.

Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deba rendir el administrador.

Disponer de las utilidades sociales conforme a las leyes;

Hacer las elecciones que correspondan, según los estatutos o las leyes; fijar las asignaciones de las personas así elegidas y removerlas libremente;

Considerar los informes de lo administrador o del representante legal sobre el estado de los negocios sociales, y el informe del revisor fiscal, en su caso;

Adoptar, en general, todas las medidas que reclamen el cumplimiento de los estatutos y el interés común; de los socios.

Constituir las reservas ocasionales, y

Las demás que les señalen los estatutos o las leyes.

**Decisiones de la junta de socios.** En la junta de socios cada uno tendrá tantos votos cuantas cuotas posea en la organización. Las decisiones de la junta de socios se tomarán por un número plural de socios que represente la mayoría absoluta de las cuotas en que se halle dividido el capital de la organización. En los estatutos podrá estipularse que en lugar de la absoluta se requiera una mayoría decisoria superior.

**Artículo Décimo.** Representante Legal: La empresa tendrá un representante legal que será el Gerente quien ejercerá las siguientes funciones:

Realizar las operaciones y celebrar los contratos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización, obteniendo la autorización previa de la junta Directiva, cuando la cuantía exceda de cinco salarios mínimos legales mensuales vigente al momento de la operación.

Ordenar los gastos y pagos, y firmar los cheques y cuentas de ahorro de la empresa.

Ser ejecutor de las decisiones que adopte la junta directiva.

Convocar a la junta de socios cuando lo ordenen los estatutos y las circunstancias en forma extraordinaria.

Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa y constituir a los apoderados cuando haya lugar.

Elaborar anualmente para el balance general y al final de su gestión, un informe a la junta de socios sobre las labores desarrolladas y el resultado de las mismas.

Las demás que de acuerdo con la ley comercial, los estatutos o las actividades de la empresa le asigne la junta directiva.

**Parágrafo:** En caso de que el revisor fiscal no convoque a la reunión de junta de socios podrá convocarla la mayoría de socios, es decir la mitad más uno.

**Artículo Undécimo.** Reuniones. La junta directiva deberá reunirse por lo menos una vez cada sesenta (60) días en la fecha, hora y lugar que determine el Administrador; o en forma extraordinaria cuando las circunstancias lo exijan.

**Artículo Décimo Segundo.** Quórum. El quórum de liberatorio se integrará con la presencia de la mayoría de los socios, en caso de que en la primera convocatoria no exista quórum, se citará a una nueva asamblea en el término no mayor a ocho (8) días y en caso de no existir quórum reglamentario se dará una hora de receso y se deliberará con los asistentes. El quórum decisorio se tomará por mayoría de los votos de la empresa.

**Artículo Décimo Tercero.** Las Reformas estatutarias. Salvo que se estipule una mayoría superior las reformas estatutarias se aprobarán con el voto favorable de un número plural de asociados que represente, cuanto menos, el setenta por ciento de las cuotas en que se halle dividido en capital social.

**Artículo Décimo Cuarto.** Libro de Registros de socios. La sociedad llevará un libro de registro de socios, registrado en la Cámara de Comercio en el que se anotarán el nombre, nacionalidad, domicilio, documento de identificación y número de cuotas que cada uno posea, así como los embargos, gravámenes y cesiones que se hubieren efectuado, aun por vía de remate.

**Artículo Décimo Quinto.** Cesión de Cuotas. Los socios tendrán derecho a ceder sus cuotas. Cualquier estipulación que impida estos derechos se tendrá por no escrita. La cesión de cuotas implicará una reforma estatutaria. La correspondiente escritura pública será otorgada por el representante legal de la compañía que cede y el cesionario.

**Artículo Décimo Sexto.** Derecho de Preferencia. Salvo estipulación en contrario, el socio que pretenda ceder sus cuotas las ofrecerá a los demás socios por conducto del representante legal de la compañía, quien les dará traslado inmediatamente, a fin de que dentro de los quince días siguientes manifiesten si tiene interés en adquirirlas. Transcurrido este lapso los socios que acepten la oferta tendrán derecho a tomarla a prorrata de las cuotas que posean. El precio, plazo y demás condiciones de la cesión se expresarán en la oferta.

**Artículo Décimo Séptimo.** Escritura y registro de la cesión. La cesión de las cuotas deberá hacerse por escritura pública, so pena de ineficacia, pero no producirá efectos

respecto de terceros ni de la sociedad sino a partir de la fecha en que sea inscrita en el Registro Mercantil.

**Artículo Décimo Octavo.** Derecho de inspección de los socios. Los socios tendrán derecho a examinar en cualquier tiempo, por sí o por medio de un representante la contabilidad de la sociedad, los libros, los libros de registro de socios y de actas y en general todos los documentos de la compañía.

**Artículo Décimo Noveno.** Reservas. Reserva legal, balances y reparto de utilidades. La sociedad formará una reserva legal, con sujeción a las reglas se observarán en cuanto los balances de fin de ejercicio y al reparto de utilidades. La organización elaborará al 31 de diciembre de cada año el estado de ingresos, gastos y el balance general. Del excedente líquido se constituirán sin perjuicio de las estatutarias u ocasionales, las siguientes reservas: Como mínimo el 20% con destino a preservar la estabilidad económica de la organización hasta completar el 50% de capital.

**Impuesto a la Renta.** Las sociedades de responsabilidad limitada están obligadas a presentar declaración de renta cada año. Para calcular dicho impuesto se tiene en cuenta la diferencia entre los ingresos y egresos del periodo fiscal lo que daría la renta líquida y ésta se le aplica la tarifa del 36 %; dicho impuesto se cancela por medio de formulario diseñado por la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

**Impuestos a las Ventas.** El IVA es la Obligación tributaria para periodos bimestrales que se genera por los ingresos gravados de cada periodo, la tarifa de dicho impuesto es el 16%.

Por la actividad de la empresa todos los servicios que se presten, se encuentran sometidos al IVA.

**Retención en la fuente.** Las sociedades de responsabilidad Ltda., son objeto de retención en la fuente, es decir, que cada vez que realice un pago a terceros (compra, honorarios, servicios, interés) debe efectuar retención de acuerdo con las tarifas establecidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

**Artículo Vigésimo.** Disolución. Causales especiales de disolución. Además de las causales generales de disolución, la sociedad de responsabilidad limitada se disolverá cuando ocurran pérdidas que reduzcan el capital por debajo del 50% o cuando el número de socios excede de veinticinco.

Son causales de disolución de la empresa: La reducción del número mínimo de miembros.  
Por sentencia judicial.

Las contempladas en el artículo 218 del Código de Comercio.

**Artículo Vigésimo Primero.** Liquidación. Disuelta la organización se procederá a su liquidación, para lo cual se seguirá el trámite indicado en el artículo.

**Artículo Vigésimo Segundo.** Responsabilidad. La responsabilidad de los socios es de carácter solidario e ilimitado.

**Artículo Vigésimo Tercero.** Conciliación y Arbitramento. Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, a su ejercicio o liquidación, se someterá a conciliación entre las partes en litigio; para ello, recurrirán al centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio del domicilio social. En el evento de no llegarse a un acuerdo, la controversia se someterá a arbitramento, cuyo árbitro o árbitros, según la cuantía, serán designados por la Cámara de Comercio del lugar.

Leídos los presentes estatutos, fueron aceptados en forma unánime por todos y cada uno de los asociados, por lo cual los firman en el Municipio de Ocaña, Departamento Norte de Santander, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**4.8.2 Misión.** Contribuir y promover acciones orientadas a la prestación de servicios de salud a domicilio, con altos estándares de calidad, procesos innovadores, equipo humano competente y comprometido que satisfaga las necesidades de salud de los habitantes de Ocaña N.S... A su vez, nuestra empresa se compromete a brindar a su capital humano la posibilidad de cumplir sus expectativas profesionales y de desarrollo personal y generar rentabilidad.

**4.8.3 Visión.** Ser la empresa líder en el mercado local y nacional capaz de resolver las necesidades de salud a domicilio, reconocida por ofrecer servicios que satisfacen íntegramente las expectativas de sus afiliados, basándose en altos estándares de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente. Nuestra organización aspira a tener un crecimiento continuo y sustentable, destacándose por ser una empresa que contribuye positivamente a la sociedad en que está inserta y que brinda oportunidades desarrollo profesional y personal a su equipo de trabajo.

**4.8.4 Objetivos.** Formar un equipo de trabajo profesional y experimentado para asegurar el éxito en todas nuestras intervenciones.

Formación continua para nuestros profesionales de la salud y así asegurarnos de poder aplicar en todo momento, las técnicas y los conocimientos más avanzados.

Ofrecer un servicio cuya relación calidad - precio sea equitativo.

Respecto y cuidado por el medio ambiente evitando en todo momento la emisión de sustancias que pudieran dañarlo.

Asesoramiento al afiliado sobre la forma de poder obtener el máximo rendimiento en la oferta de nuestros servicios con el fin de rentabilizarlos al máximo.

En definitiva, garantizar la calidad en todas nuestras intervenciones, la mejor calidad - precio en nuestros servicios, garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

#### **4.8.5 Estrategias.**

La atención asistida con personal especializado en cada unidad de servicio de salud a domicilio.

Estar al día con los avances tecnológicos que se producen en los equipos utilizados para la atención médica, atención de urgencia y emergencias a domicilio.

Un portafolio integral con diversidad de servicios de salud a domicilio.

Brindar un buen servicio al cliente, ofreciendo una buena y rápida atención, un trato amable y personalizado, cumpliendo con los compromisos establecidos. Con el fin de lograr que el cliente recomiende nuestros servicios a otros consumidores.

Establecer programas de capacitación, entrenamiento, información y supervisión necesaria a nuestros empleados, para instaurar la confianza y la cooperación, de modo que todos estén trabajando para lograr y mantener la satisfacción de los clientes.

Implementar programas para ofrecer una solución rápida y satisfactoria a los reclamos de rutina, quejas y solicitudes de los clientes, los cuales deben ser atendidos de forma rápida, resolviendo sus problemas en tiempo y forma adecuada.

Establecer programas de publicidad más agresivos mediante pasacalles, volantes, pautas en la televisión comunitaria y página de internet, con el fin de abarcar el mercado de motocicletas que no están matriculadas en Ocaña, pero que circulan frecuentemente en la ciudad.

#### **4.8.6 Políticas**

**Política de Calidad.** Generar un servicio que cumpla con las expectativas y requerimientos de nuestros afiliados con un control de calidad, prestando un excelente servicio de salud a domicilio a través de nuestros recursos lo cual permita convertir nuestros servicios en los mejores del mercado. Nuestro personal debe tener un firme compromiso con el mejoramiento constante de calidad y el direccionamiento permanente hacia el cliente como elemento principal de una sólida cultura organizacional.

**Política de Recurso Humano.** El trabajo será justo y se brindarán las condiciones necesarias para el mismo. Promoviendo un ambiente sano, de valores como honestidad, respeto, compromiso, calidad, trabajo en equipo e innovación, para que la organización tenga amplio manejo del recurso humano.

**Política de Mercadeo.** Posicionarnos como líderes en innovación, tecnología y calidad, para ello se hará una constante indagación a nuestros afiliados, mediante encuestas de calidad, al terminar cada consulta médica, para la calificación del servicio.

**Política Cliente Externo.** El cliente es nuestra razón de ser, por tanto será siempre lo más importante en nuestra organización. Por eso en el trato con ellos seremos los mejores, caracterizados por la atención, el servicio y la comodidad que les brindamos.

**Política de Precio.** Ofrecemos precios razonables y accesibles de acuerdo al servicio y a la asistencia requerida por el afiliado.

**Política del servicio.** Prestar servicios sobre una base tecnológica y operacional de vanguardia, que permita maximizar la satisfacción del Cliente.

#### **4.8.7 Valores.**

**Honestidad.** Nuestra integridad y transparencia generan confianza.

**Respeto.** Valoramos nuestros afiliados por igual y tratamos a todos con amabilidad.

**Compromiso.** Es trabajo de todos para alcanzar la visión de la empresa y cumplir con nuestros objetivos.

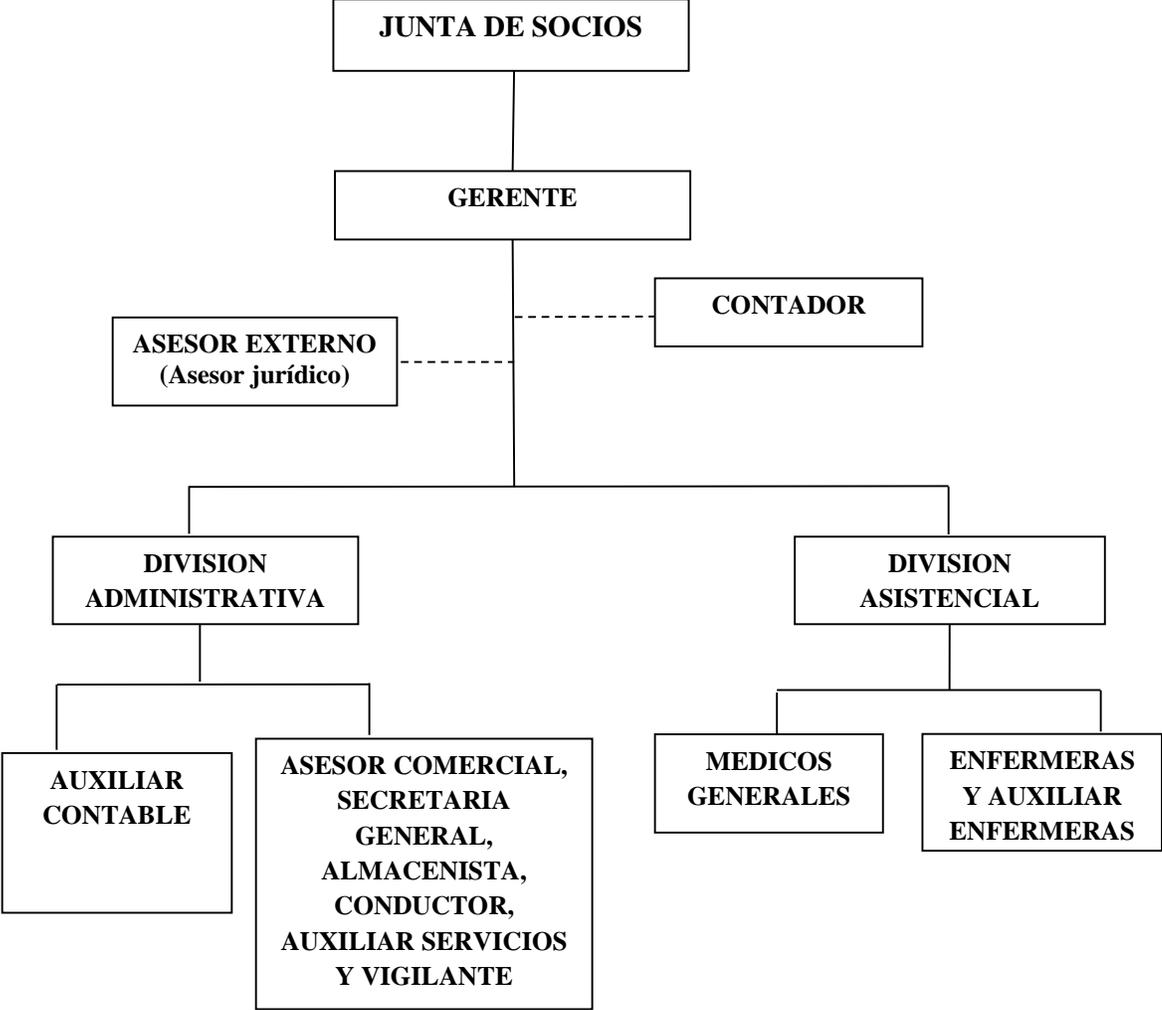
**Calidad.** Trabajamos para ofrecer un excelente servicio.

**Trabajo en equipo.** Lo institucionalizamos como nuestro lema.

**Innovación.** Aplicamos nuestras ideas, herramientas y servicios buscando la optimización de nuestros procesos

**4.8.8 Organigrama.** Muestra jerarquía de los cargos y la comunicación que debe existir entre los diferentes empleados de la empresa.

Figura 2. Organigrama



Fuente: Autor proyecto

**4.8.9 Requerimiento de talento humano.** La cantidad de personal necesario para el funcionamiento de la Empresa de servicios médicos a domicilio, tanto a nivel administrativo y asistencial es de 24 personas (Ver Cuadro. 24).

Cuadro 31. Requerimiento de personal.

| <b>Cantidad</b> | <b>Cargo</b>                 | <b>Perfil</b>  |
|-----------------|------------------------------|--|
| 1               | Gerente                      | Profesional universitarios en administración de empresas o administración pública  |
| 1               | Auxiliar Contable            | Estudios universitarios en contaduría, con 1 año de experiencia.   |
| 6               | Médicos generales            | Profesional universitario en medicina, con 1 año de experiencia.   |
| 2               | Enfermeras Jefe              | Profesional universitarios en enfermería, con 1 año de experiencia   |
| 6               | Auxiliar Enfermería          | Técnico en enfermería, con 1 año de experiencia  |
| 1               | Asesor Comercial             | Título profesional en Economía, Administración público o de Empresas, Contaduría, Ingeniería Industrial – técnico en marketing, con un año de experiencia-                           |
| 1               | Secretaria General           | Estudios técnicos en áreas administrativas o secretariado ejecutivo  |
| 1               | Almacenista                  | Título de bachiller, acreditación de un (1) semestre de estudios técnicos o profesionales y/o certificado de aptitud profesional del SENA  |
| 2               | Conductor Ambulancia         | Diploma de bachiller en cualquier modalidad y experiencia. Estudios en primeros auxilios con un total de 160 horas.<br>Licencia de conducción vigente con la categoría para el caso. |
| 1               | Auxiliar servicios generales | Acreditación de dos años de experiencia en dicha labor o experiencia relacionada.  |
| 2               | Vigilante                    | Acreditación de dos años de experiencia en dicha labor o experiencia relacionada.  |
| Fuente: Autor   |                              |  |

#### 4.8.10 Manual de funciones

##### Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |                        |
|--------------------------------------|------------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>Junta de socios</b> |
| <b>Código:</b>                       |                        |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>Junta Directiva</b> |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>08</b>              |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> |                        |

| <b>Requisitos Mínimos</b>         |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Requisitos de Constitución</b> | Realizar el aporte en dinero que se requiere para la implementación de la empresa. |
| <b>Requisitos de Ley.</b>         | Que el origen de los aportes de dinero sean lícitos.                               |

##### **Objetivo principal**

La creación de la empresa, dirigir, organizar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos, para contribuir con el desarrollo social, financiero y tecnológico en cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos de la empresa.

##### **Funciones Esenciales**

Elegir al Gerente de la organización.

Determinar los planes y operaciones de la misma.

Estudiar, modificar, aprobar o improbar los estados financieros y económicos de la organización.

Determinar las reservas estatutarias u ocasionales.

Reformar los estatutos cuando sea necesario.

Resolver sobre todo lo relativo a la cesión de cuotas así como a la admisión de nuevos socios.

Ordenar las acciones que correspondan contra el representante legal, el revisor fiscal, o cualquiera otra persona que hubiere incumplido sus obligaciones, u ocasionados daños o perjuicios a la sociedad, y

Elegir y remover a los funcionarios cuya designación le corresponda. La junta de socios podrá delegar la representación y la administración de la sociedad en un gerente, estableciendo de manera clara y precisa sus atribuciones.

Vigilar el cumplimiento de las funciones del Gerente.

Decidir la aceptación y el retiro de los miembros.

Las demás que de acuerdo con la ley sean necesarias para el funcionamiento de la organización.

### **Competencias**

Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

### **Dominios particulares**

Conocimientos en administración de empresas, Derecho Administrativo, Derecho Laboral y Seguridad Social, Régimen Salarial y Prestacional.

Herramientas ofimáticas e Internet.

## Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |                        |
|--------------------------------------|------------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>GERENTE</b>         |
| <b>Código:</b>                       |                        |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>Gerencia</b>        |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>01</b>              |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> | <b>Junta de Socios</b> |

| <b>Requisitos Mínimos</b>        |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Requisitos de Formación</b>   | Profesional universitarios en administración de empresas o administración pública |
| <b>Requisitos de Experiencia</b> | Un (1) año de experiencia profesional relacionada.                                |

### **Objetivo principal**

Dirigir, organizar, formular políticas y adoptar los planes, programas y proyectos, para contribuir con el desarrollo social, financiero y tecnológico en cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos de la organización.

### **Funciones Esenciales**

Coordinar, supervisar y evaluar las actividades propias del personal bajo su inmediata responsabilidad.

Vigilar y controlar que las áreas, cumplan con los planes y funciones

Aplicar conocimientos, principios y técnicas de la disciplina académica para lograr los fines del área a la cual se encuentre vinculado.

Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la entidad y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la Junta de socios.

Analizar, proyectar, perfeccionar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas de la dependencia.

Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación y entrenamiento, y en especial ejecutar un proceso de educación continua para todos los funcionarios de la entidad.

Nombrar y remover los funcionarios bajo su dependencia de acuerdo con las normas estipuladas en el código del trabajo.

Coordinar el análisis, revisión, control y evaluación de los sistemas y procedimientos para procurar su efectividad.

Representa legalmente a la entidad y ser ordenador del gasto.

Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.

Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por la junta de socios y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la empresa, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

### **Competencias**

Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

### **Dominios particulares**

Derecho Administrativo, Derecho Laboral y Seguridad Social, Régimen Salarial y Prestacional.

Herramientas ofimáticas e Internet.

## Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |                            |
|--------------------------------------|----------------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>AUXILIAR CONTABLE</b>   |
| <b>Código:</b>                       |                            |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>Área Administrativa</b> |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>01</b>                  |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> | <b>Gerente</b>             |

| <b>Requisitos Mínimos</b>        |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Requisitos de Formación</b>   | Técnico en contaduría – auxiliar contable SENA     |
| <b>Requisitos de Experiencia</b> | Un (1) año de experiencia profesional relacionada. |

### **Objetivo principal**

Avalar y confrontar los estados financieros de la empresa que revelen la situación financiera y económica de ésta para ser utilizados como herramienta en la toma de decisiones.

### **Funciones Esenciales**

Participar en la elaboración de los informes que requieran sus conocimientos, utilizando las herramientas definidas por el superior inmediato.

Aplicar conocimientos, principios y técnicas de una disciplina académica para lograr los fines del área a la cual se encuentre vinculado el grupo de trabajo bajo su responsabilidad.

Estudiar, evaluar y conceptuar acerca de los asuntos competencia de la dependencia, de acuerdo con las normas preestablecidas.

Coordinar con la asesoría del contador la elaboración de los Estados Financieros de la empresa y certificar la veracidad de la información contenida.

Coordinar con la asesoría del contador el análisis financiero del balance general y sugerir al gerente, las alternativas para el mejoramiento de las situaciones encontradas.

Coordinar con la asesoría del contador la elaboración de los informes contables requeridos por los organismos de control o fiscalizadores.

Divulgar las normas para el manejo contable que expiden los entes fiscalizadores y organismos de control.

Coordinar, distribuir y controlar las funciones del personal a su cargo.

Suscribir las conciliaciones bancarias de la entidad.

Coordinar y suscribir la elaboración de las declaraciones de impuestos y retenciones en la fuente.

Preparar el informe consolidado de pagos con destino a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Revisar y firmar los comprobantes de contabilidad.

Revisar y firmar el Balance y los documentos que conforman la cuenta mensual y anual.

Revisar y verificar que los Libros Auxiliares se encuentren al día, y sus saldos concuerden con las subcuentas y cuentas del Balance.

### **Competencias**

Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

### **Dominios particulares**

**Presupuesto Público, Normas Contables, Gestión Documental.**

Herramientas ofimáticas e Internet.

## Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |                             |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>MEDICO GENERAL</b>       |
| <b>Código:</b>                       |                             |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>División Asistencial</b> |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>06</b>                   |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> | <b>Gerente</b>              |

| <b>Requisitos Mínimos</b>        |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Requisitos de Formación</b>   | Profesional universitarios en medicina             |
| <b>Requisitos de Experiencia</b> | Un (1) año de experiencia profesional relacionada. |

### **Objetivo principal**

Brindar servicios médicos preventivos y curativos, atendiendo y examinando a pacientes en general; a fin de preservar el bienestar y la salud de los afiliados, de acuerdo a procedimientos de asistencia médica

### **Funciones Esenciales**

Realiza consultas médicas a los afiliados en su domicilio.

Diagnostica y prescribe tratamientos médicos a los pacientes.

Refiere a los pacientes a consulta especializada cuando el caso lo amerite.

Lleva el control diario de consultas y registro estadístico de las enfermedades que se presentan.

Hace seguimiento a los tratamientos de los pacientes, a través de consultas fijadas.

Asiste casos de emergencia.

Practica curas e intervenciones de cirugía menor.

Administra medicamentos y aplica tratamientos.

Elabora historias médicas de los pacientes.

Elabora, firma y convalida certificados médicos.

Planifica y dicta charlas y programas de medicina preventiva y curativa.

Evalúa exámenes de laboratorio, radiografías, tratamiento e indicaciones médicas.

Integra comisiones de salud de la Institución.

Participa en las campañas de salud que determine la unidad.

Elabora requisición de medicinas que requiera la unidad.

Analiza casos atendidos, conjuntamente con el equipo médico.

Administra y vela por la correcta utilización de los recursos del servicio médico.

Asiste a reuniones de la unidad.

Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada

### **Competencias**

Las técnicas para tratar enfermedades y heridas y para diagnósticos rutinarios.

Psicología.

Los principios y prácticas de medicina y cirugía.

Medicina general.

Computación.

### **Dominios particulares**

Relaciones humanas.

Salud mental.

Salud pública.

## Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |                             |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>ENFERMERA JEFE</b>       |
| <b>Código:</b>                       |                             |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>División Asistencial</b> |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>02</b>                   |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> | <b>Gerente</b>              |

| <b>Requisitos Mínimos</b>        |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Requisitos de Formación</b>   | Profesional universitarios en enfermería           |
| <b>Requisitos de Experiencia</b> | Un (1) año de experiencia profesional relacionada. |

### **Objetivo principal**

Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes

### **Funciones Esenciales**

Planifica y coordina las actividades asistenciales y administrativas del área a su cargo.

Organiza y controla el uso y suministro de materiales y medicamentos.

Lleva el control de pacientes y tratamientos ordenados.

Supervisa el mantenimiento preventivo de los equipos médicos.

Asiste a reuniones de la unidad.

Atiende emergencias de carácter médico.

Vigila y controla el mantenimiento de las condiciones higiénicas del sitio de trabajo.

Hace seguimiento y evalúa el funcionamiento del servicio de enfermería.

Supervisa y conforma la requisición de materiales, medicinas y equipos de trabajo.

Detecta y reporta necesidades de la unidad.

Lleva el registro de intervenciones quirúrgicas, del movimiento del servicio, a domicilio de pacientes, entre otros.

Diseña y aplica instrumentos de recolección de datos a los usuarios para obtener información sobre el funcionamiento del servicio.

Establece, conjuntamente con el médico, programas de cuidados y tratamientos a pacientes.

Planifica y ejecuta programas de educación y orientación relacionados con el área.

Dicta talleres y charlas, en el área salud, a la comunidad universitaria.

Supervisa la elaboración del inventario de la unidad.

Coordina con entes públicos y privados del área de salud, la atención de los pacientes.

Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo.

Cumple con las normas y procedimientos de higiene y seguridad integral, establecidos por la organización.

Mantiene en orden equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

### **Competencias**

Principios y técnicas de enfermería.

Prácticas de enfermería.

Administración de medicamentos y métodos de control de aplicación de tratamientos médicos.

Equipo instrumental utilizado en el área.

Computación.

### **Dominios particulares**

Salud ocupacional.

Riesgos profesionales.

Computación.

## Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |                             |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>AUXILIAR ENFERMERIA</b>  |
| <b>Código:</b>                       |                             |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>División Asistencial</b> |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>06</b>                   |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> | <b>Gerente</b>              |

| <b>Requisitos Mínimos</b>        |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Requisitos de Formación</b>   | Técnico en enfermería                              |
| <b>Requisitos de Experiencia</b> | Un (1) año de experiencia profesional relacionada. |

### **Objetivo principal**

Dirigir labores de enfermería de una unidad de servicios sanitarios asistenciales, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar, a atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes

### **Funciones Esenciales**

Apoyar las funciones del médico y enfermera para facilitar su tarea, realizando las actividades sanitarias.

Recoger, con supervisión del personal sanitario titulado, los datos termométricos, y mantener una observación de los síntomas de los pacientes para dar sus informes oportunos al personal médico o enferma.

Se ocupa de la limpieza exhaustiva de los carros de curas y el material que en ellos se maneja.

Mantiene la disponibilidad a los enfermos de las cuñas, estando pendiente de cuándo lo requieran y ocupándose de su limpieza.

Es la persona designada para alimentar a aquellos enfermos que por sus condiciones requieren apoyo en este sentido, excepto lógicamente los que por tratarse de condiciones muy especiales requieran atención diferente y más especializada.

Servir de enlace entre el personal médico y enfermeras con los celadores, en el traslado de información o instrucciones verbales, según éstas le sean asignadas.

Realizar el aseo de los enfermos, así como las labores de rasurado de las enfermas.

Llevar el control de la lencería de las habitaciones de los enfermos, manteniendo contacto con los familiares para la limpieza de la misma, para que siempre esté disponible y para que se mantenga todo en condiciones de máxima higiene.

Con instrucciones del personal que le supervisa, realizar funciones de administración de medicamentos por las vías recta y oral así como enemas de limpieza siempre y cuando sus supervisores se lo indiquen.

El personal auxiliar de enfermería no debe administrar medicamentos por la vía parenteral, función que está limitada al personal de enfermería.

Cumple con las normas y procedimientos de higiene y seguridad integral, establecidos por la organización.

Mantiene en orden equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

### **Competencias**

Principios y técnicas de enfermería.

Prácticas de enfermería.

Administración de medicamentos y métodos de control de aplicación de tratamientos médicos.

Equipo instrumental utilizado en el área.

Computación.

### **Dominios particulares**

Salud ocupacional.

Riesgos profesionales.

Computación.

## Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |                                |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>ASESOR COMERCIAL</b>        |
| <b>Código:</b>                       |                                |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>División Administrativa</b> |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>01</b>                      |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> | <b>Gerente</b>                 |

| <b>Requisitos Mínimos</b>        |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Requisitos de Formación</b>   | Título profesional en Economía, Administración público o de Empresas, Contaduría, Ingeniería Industrial |
| <b>Requisitos de Experiencia</b> | Un (1) año de experiencia profesional relacionada.  |

### **Objetivo principal**

Cumplir tanto mensual como anualmente con el presupuesto de ventas asignado, buscando brindar una excelente atención, un claro entendimiento y un eficiente manejo de las necesidades de sus clientes para así contribuir permanentemente a propiciar en ellos un alto nivel de satisfacción que asegure la recompra y/o el cierre exitoso de las diversas negociaciones en las que el asesor participe como representante de la Empresa.

### **Funciones Esenciales**

Conocer acertadamente los productos y servicios de la organización.

Asesorar de manera real y objetiva a los clientes y sus necesidades.

Mantener un continuo contacto con los clientes.

Administrar coherentemente su agenda de trabajo.

Mantener una búsqueda constante de nuevos clientes y mercados.

Realizar investigaciones constantes acerca del mercado y sus precios.

Responsabilizarse del recaudo de cartera de los clientes.

Ofrecer un excelente servicio post venta.

Diligenciar y reportar al coordinador de calidad las oportunidades de mejoramiento expresadas por el cliente.

Cumplir con las metas establecidas para el presupuesto.

Confirmar con el cliente el recibo de la mercancía, la calidad del material el servicio prestado y resolver cualquier inquietud que pueda tener

|                     |
|---------------------|
| <b>Competencias</b> |
|---------------------|

Principios en marketing.

Computación.

Relaciones interpersonales

Recaudos de cartera.

|                              |
|------------------------------|
| <b>Dominios particulares</b> |
|------------------------------|

Exceder las expectativas del cliente en cuanto a los productos y servicios brindados por el Asesor Comercial.

Pro actividad en el mejoramiento continuo de su desempeño.

Compromiso con los objetivos y metas establecidas por la organización

## Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |                                |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>ALMACENISTA</b>             |
| <b>Código:</b>                       |                                |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>División administrativa</b> |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>01</b>                      |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> | <b>Gerente</b>                 |

| <b>Requisitos Mínimos</b>        |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Requisitos de Formación</b>   | Título de bachiller, acreditación de un (1) semestre de estudios técnicos o profesionales y/o certificado de aptitud profesional del SENA |
| <b>Requisitos de Experiencia</b> | Un (1) año de experiencia relacionada con actividades secretariales o administrativas.  |

### **Objetivo principal**

Atender los requerimientos de diferentes unidades o dependencias en cuanto al suministro de materiales, repuestos, equipos y otros rubros de un depósito o almacén, recibéndolos, clasificándolos, codificándolos, despachándolos e inventariándolos para satisfacer las necesidades de dichas unidades.

### **Funciones Esenciales**

Recibe y revisa materiales, repuestos, equipos, alimentos y otros suministros que ingresan al almacén.

Verifica que las características de materiales, repuestos, equipos y/o suministros que ingresan al almacén se correspondan con la requisición realizada y firma nota de entrega y devuelve copia al proveedor.

Codifica la mercancía que ingresa al almacén y la registra en el archivo manual (kardex) y/o computarizado.

Clasifica y organiza el material en el almacén a fin de garantizar su rápida localización.

Recibe y revisa las requisiciones internas de materiales, repuestos y/o equipos.

Elabora guías de despacho y órdenes de entrega y despacha la mercancía solicitada al almacén.

Lleva el control de las salidas de mercancía en el almacén registrándolo en el archivo manual (kardex) y/o computarizado.

Elabora inventarios parciales y periódicos en el almacén.

Elabora saldos de mercancía que quedan en existencia e informa a su superior inmediato.

Guarda y custodia la mercancía existente en el almacén.

Realiza trámites ante la Dirección de Transporte a fin de conseguir la asignación de vehículos para el traslado de la mercancía.

Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

### **Competencias**

Métodos de conservación y almacenaje de materiales.

Procesador de palabras.

Sistemas operativos.

Archivo y Kardex.

### **Dominios particulares**

El manejo de equipos de computación.

El uso de kardex.

## Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |                      |
|--------------------------------------|----------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>SECRETARIA</b>    |
| <b>Código:</b>                       |                      |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>Área Gerencia</b> |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>01</b>            |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> | <b>Gerente</b>       |

| <b>Requisitos Mínimos</b>        |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Requisitos de Formación</b>   | Título de bachiller, acreditación de un (1) semestre de estudios técnicos o profesionales y/o certificado de aptitud profesional del SENA |
| <b>Requisitos de Experiencia</b> | Un (1) año de experiencia relacionada con actividades secretariales o administrativas.  |

### **Objetivo principal**

Ejecutar labores secretariales, de asistencia administrativa y orientación a clientes internos y externos basadas en estándares de calidad, encaminadas a facilitar el desarrollo de las actividades del área de desempeño.

### **Funciones Esenciales**

Salvaguardar toda la documentación entregada por el Gerente.

Responsable del inventario y buen uso de los elementos de suministros (papelería, cafetería y aseo).

Responsable del buen uso de su clave de ingreso al sistema, asignada para su desempeño.

Responsable del buen uso y manejo de los equipos y elementos a su cargo.

Administrar y mantener actualizada la información producida en el área (base de datos, archivos de la dirección etc.)

Coordinar y apoyar las actividades necesarias para las reuniones, garantizando la disponibilidad de recursos logísticos y entrega oportuna de información.

Coordinar el pago oportuno de los servicios públicos.

Elaborar informes solicitados por el Gerente.

Manejo de la agenda del Gerente.

Tramitar la correspondencia enviada y recibida.

Coordinar los trámites de afiliaciones al sistema de seguridad social.

### **Competencias**

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

### **Dominios particulares**

Conocimiento sólido en programas informáticos como Word, Excel, PowerPoint y otros.

Conocimientos en administración y servicio al cliente.

Conocimientos en contabilidad, afiliación y pagos de nómina.

## Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |                                |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>CONDUCTOR AMBULANCIA</b>    |
| <b>Código:</b>                       |                                |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>División administrativa</b> |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>02</b>                      |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> | <b>Gerente</b>                 |

| <b>Requisitos Mínimos</b>        |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Requisitos de Formación</b>   | Diploma de bachiller en cualquier modalidad y experiencia. Estudios en primeros auxilios con un total de 160 horas.<br>Licencia de conducción vigente con la categoría para el caso. |
| <b>Requisitos de Experiencia</b> | Un (1) año de experiencia relacionada con actividades de relacionadas en el cargo.   |

### **Objetivo principal**

Operar y realizar de manera oportuna, eficiente y segura en el vehículo asignado los desplazamientos de los funcionarios de la entidad, velando por su mantenimiento y cumpliendo con la normatividad de seguridad y tránsito vigentes, dentro de la misión institucional.

### **Funciones Esenciales**

Traslado de pacientes graves a clínicas y hospitales de Ocaña, con la debida autorización del médico de turno.

Llegar hasta el domicilio de los afiliados que requieren del servicio.

Velar por el funcionamiento adecuado del vehículo y brindarle oportunamente el mantenimiento requerido.

Rendir los informes solicitados por el gerente de los trabajos que se están realizando con los respectivos vehículos de salud.

Responder por los vehículos asignados a su cargo.

Responder por el uso y buen manejo de los vehículos asignados con sus accesorios, repuestos y suministros.

Llevar a mantenimiento preventivo y correctivo, los respectivos vehículos de acuerdo con la programación establecida o cuando sea el caso.

Realizar labores de aseo y mantenimiento como de las pequeñas reparaciones a que haya lugar.

Controlar e informar sobre el consumo de combustible

Atender las sugerencias del superior inmediato.

Las demás que le sean asignadas por la autoridad competente.

### **Competencias**

Servicio oportuno y responsable de las actividades de transporte asignadas por la entidad.

El vehículo asignado se encuentra en excelente estado mecánico y cumpliendo los requisitos necesarios, garantizando su adecuada movilización. Cumple oportunamente con los servicios asignados y las normas de tránsito y seguridad vigentes.

El autocontrol es practicado en los procesos y actividades que conforman las funciones asignadas; para responder ante su superior inmediato por la aplicación de las disposiciones del sistema de control interno y del sistema de gestión de calidad.

### **Dominios particulares**

Conocimientos en mecánica, electricidad de automotriz y toda la reglamentación referente al servicio prestado.

Cada dos años debe acreditar cursos de actualización no inferior a veinte horas, atención al cliente, manejo de personal y en procesos de diagnóstico automotor.

## Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>Vigilante</b>                                |
| <b>Código:</b>                       |   |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>División administrativa (recurso humano)</b> |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>02</b>                                       |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> | <b>Gerente</b>                                  |

| <b>Requisitos Mínimos</b>        |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Requisitos de Formación</b>   | Bachiller – con curso de vigilancia otorgado por la entidad correspondiente y/o certificado de aptitud profesional del SENA. |
| <b>Requisitos de Experiencia</b> | Un (1) año de experiencia relacionada con actividades del cargo.   |

### **Objetivo principal**

Realizar actividades de vigilancia para garantizar la seguridad que requiere la empresa y el resguardo de las instalaciones.

### **Funciones Esenciales**

Realizar inspecciones de control y vigilancia en las dependencias de la E.P.S.

Cumplir con los turnos y horarios de vigilancia que se le han asignados.

Colaborar con la prevención y control de situaciones de emergencia.

Informar a la Gerencia sobre las anomalías detectadas.

### **Competencias**

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

|                              |
|------------------------------|
| <b>Dominios particulares</b> |
|------------------------------|

Conocimientos en manejo de diferentes tipos armas y defensa personal.

## Manual de funciones

| <b>Identificación del cargo</b>      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Nombre del cargo:</b>             | <b>Aseadora</b>                                 |
| <b>Código:</b>                       |   |
| <b>Dependencia:</b>                  | <b>División administrativa (recurso humano)</b> |
| <b>Número de Cargos</b>              | <b>01</b>                                       |
| <b>Reporta a (Nombre del cargo):</b> | <b>Gerente</b>                                  |

| <b>Requisitos Mínimos</b>        |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Requisitos de Formación</b>   | Estudios Básica Primaria o Bachiller                             |
| <b>Requisitos de Experiencia</b> | Un (1) año de experiencia relacionada con actividades del cargo. |

### **Objetivo principal**

Realizar las labores de aseo, limpieza y cafetería, para brindar comodidad a los funcionarios y clientes, conforme a las normas y procedimientos vigentes

### **Funciones Esenciales**

Mantener limpias y aseadas las instalaciones de la Empresa.

Preparación de bebidas para funcionarios y clientes

Responder por los elementos a su cargo.

Ejercer los programas de reciclaje.

Colaborar con la prevención y control de situaciones de emergencia.

Informar a la Gerencia sobre las anomalías detectadas.

### **Competencias**

Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.

Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

#### **4.8.11 Reglamento Interno.**

### **REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO LTDA.**

#### **TITULO I – DEFINICION Y AMBITO DE APLICACION**

ARTICULO N° 1.- El presente Reglamento Interno de Trabajo, tiene por objeto establecer con claridad el conjunto de reglas obligatorias de carácter técnico o administrativo, a las cuales deben sujetarse tanto la Sociedad Ltda., que se abrevia **EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO.**, como sus empleados (as), en la ejecución o prestación efectiva de sus labores, para la buena marcha de la empresa y la dignificación de las relaciones laborales existentes entre ellos.

ARTICULO N° 2. **EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO.**, es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, domiciliada en la ciudad de Ocaña, Departamento de Norte de Santander.

ARTICULO N° 3.- Las actividades principales de la Sociedad, son:

La prestación de servicios de médicos de consulta, atención de urgencia y atención de emergencia a domicilio.

ARTICULO N° 4. La administración de la sociedad **EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO**, dependerá directamente de una Junta de Socios, que está integrada por ocho miembros propietarios, según se establece en la Escritura de Constitución de la Sociedad, delegándose la máxima autoridad de representar judicial, extrajudicialmente y el uso de la firma social al Gerentes, quien está facultado para ejercerla, conjunta o separadamente, y es el que dirige y evalúa las labores que realice la sociedad. Para efecto de que la sociedad pueda llevar a cabo sus funciones, se han creado los departamentos y áreas que se detallan a continuación:

- a) Área de gerencia
- b) División Asistencial

c) División Administrativa.

ARTICULO N° 5: El presente Reglamento es el conjunto de normas que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 104 del Código Sustantivo del Trabajo, corresponde dictar a la empresa en el ejercicio de sus facultades de organización, administración y dirección.

Tiene por objeto fundamental precisar las obligaciones y prohibiciones a que deben estar sujetos los trabajadores en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias donde la empresa presta sus servicios.

ARTICULO N° 6: Las normas del presente Reglamento son aplicables a todos los trabajadores que pertenecen a la empresa, sin perjuicio de las demás que sean pertinentes y que provengan directamente de la Ley o de acuerdos contenidos en Contratos Individuales de Trabajo o en otros instrumentos colectivos de igual carácter.

ARTICULO N° 7: El presente Reglamento Interno tiene por finalidad regular las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones, prohibiciones y, en general, las formas y condiciones de trabajo de todos los trabajadores que laboran en la empresa.

Las empresas o entidades estarán obligadas a mantener al día los Reglamentos Internos y los trabajadores a cumplir con las exigencias que dichos Reglamentos les impongan.

## **TITULO II – DE LA INDIVIDUALIZACION Y REQUISITOS DE INGRESO**

ARTICULO N° 8: Toda persona interesada en ingresar como trabajador de la **EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO LTDA.** Debe presentar, como mínimo, los siguientes documentos:

- a. Individualización completa del interesado, con mención de su nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, domicilio, cédula de identidad.
- b. Certificado de trabajo del último empleador.
- c. Tres fotografías tamaño carnet con el nombre y número de cédula de identidad.
- d. Certificados de estudios formales y no formales

Lo anterior es sin perjuicio de las restantes exigencias que la empresa determine, según el cargo o función a que postule el interesado.

ARTICULO N° 9: Si con posterioridad se comprueba que para ingresar a la Empresa se han proporcionado antecedentes o documentos falsos o adulterados, este hecho será considerado como falta de probidad, suficiente para poner término al Contrato de Trabajo

sin indemnización, sin perjuicio de la calificación que este hecho corresponda a los Tribunales de Justicia.

### **TITULO III. DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO**

#### **PARRAFO 1º: DEL CONTRATO DE TRABAJO.**

ARTICULO N° 10: Al ser aceptado un trabajador para ingresar a la empresa, deberá suscribir dentro de los 15 días siguientes a su iniciación de actividades en la empresa, el respectivo Contrato de Trabajo. Dicho contrato se extenderá en duplicado, quedando un ejemplar en poder del trabajador y el otro en poder del empleador. Se dejará constancia del hecho de que el trabajador ha recibido copia de su Contrato de Trabajo.

ARTICULO N° 11: Tratándose de menores de 18 años, el contrato de trabajo deberá ser firmado por el menor y su representante legal, o en su defecto, por la persona que lo tenga a su cargo o cuidado. A falta de todos los anteriores, deberá obtenerse la autorización del Inspector del Trabajo respectivo.

ARTICULO N°8: El contrato deberá, como mínimo, contener las estipulaciones que ordena la Ley.

ARTICULO N° 12: Toda modificación al contrato de trabajo que requiere el consentimiento de ambas partes, se consignará por escrito al dorso de los ejemplares del mismo, firmando ambas partes.

Estas modificaciones podrán consignarse en un documento aparte, el que formará parte del contrato respectivo.

#### **PARRAFO 2º: DEL TÉRMINO DEL CONTRATO DE TRABAJO**

ARTICULO N° 13: El Contrato de trabajo terminará en los siguientes casos:

- a. Mutuo acuerdo de las partes.
- b. Renuncia del trabajador, dando aviso al empleador con 30 días de anticipación, a lo menos.
- c. Vencimiento del plazo convenido en el contrato. La duración del contrato de plazo fijo no podrá exceder de un año. El hecho de continuar el trabajador prestando servicios con conocimiento del empleador después de expirado el plazo, lo transforma en contrato de duración indefinido. Igual efecto producirá la segunda renovación de un contrato a plazo fijo. El trabajador que hubiere prestado servicios discontinuos en virtud de más de dos contratos a plazo, durante doce meses o más en un período de quince meses, contados desde la primera contratación, se presumirá legalmente que ha sido contratado por una duración indefinida.

d. Conclusión del trabajo o servicio que dio origen al contrato.

e. Muerte del trabajador.

f. Caso fortuito o fuerza mayor.

ARTICULO N° 14: El contrato de trabajo termina sin derecho a indemnización alguna cuando el empleador le ponga término invocando una o más de las siguientes causales:

a. Falta de probidad, vicios de hecho, injurias o conducta inmoral grave debidamente comprobada.

b. Conductas de Acoso Sexual.

c. Negociaciones que ejecute el trabajador dentro del giro del negocio y que hubieren sido prohibidas por escrito en el respectivo contrato de trabajo.

d. No concurrencia del trabajador a sus labores sin causa justificada durante dos días seguidos, así mismo, la falta injustificada o sin aviso previo de parte del trabajador que tuviere a su cargo una actividad, labor cuyo abandono o paralización signifique una perturbación grave en la marcha del servicio que presta la empresa.

e. Abandono del trabajo por parte del trabajador, entendiéndose por tal:

La salida repentina e injustificada del trabajador del sitio de la trabajo y durante las horas de trabajo, sin permiso del empleador o de quien lo represente (supervisor).

La negativa a trabajar sin causa justificada en las labores convenidas en el contrato.

f. Actos, omisiones o imprudencias temerarias que afecten la seguridad o el funcionamiento del establecimiento, a la seguridad o a la actividad de los trabajadores, o la salud de éstos.

g. El perjuicio material causado intencionalmente en las instalaciones, maquinarias, herramientas, útiles de trabajo.

h. Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo.

ARTICULO N° 15. Sin perjuicio de lo señalado en el artículo precedente, el empleador podrá poner término al contrato de trabajo invocando como causal las necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, tales como las derivadas de la racionalización o modernización de los mismos, bajas en la productividad, cambios en las condiciones de mercado o de la economía, que hagan necesario la separación de uno o más trabajadores, y la falta de adecuación laboral o técnica del trabajador.

En los casos de los trabajadores que tengan poder para representar al empleador, tales como gerentes, técnicos, agentes o apoderados siempre que en todos estos casos estén dotados, a lo menos, de facultades generales de administración, el contrato de trabajo podrá, además, terminar por desahucio escrito del empleador, el que deberá darse con treinta días de anticipación, a lo menos, con copia a la Inspección del Trabajo respectiva. Sin embargo, no se requerirá esta anticipación cuando el empleador pague al trabajador, al momento de la terminación, una indemnización en dinero efectivo equivalente a la última remuneración mensual devengada. Regirá también esta norma tratándose de cargos o empleos de la exclusiva confianza del empleador, cuyo carácter de tales emane de la naturaleza de los mismos.

Las causales señaladas en los incisos anteriores, no podrán ser invocadas con respecto a los trabajadores que gocen de licencia por enfermedad común, accidente del trabajo o enfermedad profesional, otorgada en conformidad a las normas legales vigentes que regulan la materia.

ARTICULO N° 16: Si el contrato de trabajo termina de acuerdo con las letras D y F del artículo N° 14, o si el empleador le pusiese término por aplicación de una o más causales señaladas en el artículo N° 15, deberá comunicarlo por escrito al trabajador, personalmente o por carta certificada enviada al domicilio señalado en el contrato, expresando la o las causales invocadas, los hechos en que se funda y el estado en que se encuentran las imposiciones previsionales. Esta comunicación se entregará o deberá enviarse, dentro de los tres días hábiles siguientes al de la separación del trabajador. Si se tratare de la causal señalada en la letra F del artículo N° 11, el plazo será de seis días hábiles.

ARTICULO N° 17: Cuando el empleador invoque la causal señalada en el inciso 1° del artículo N° 15, el aviso deberá darse al trabajador, con copia a la Inspección del Trabajo respectiva, a lo menos con treinta días de anticipación. Sin embargo, no se requerirá esta anticipación cuando el empleador pague al trabajador una indemnización en dinero efectivo sustitutiva del aviso previo, equivalente a la última remuneración mensual devengada.

La comunicación al trabajador deberá, además, indicar precisamente el monto total a pagar por concepto de indemnización por años de servicios, en conformidad a la Ley.

ARTÍCULO N° 18: El trabajador cuyo contrato termine por aplicación de una o más de las causales establecidas en los artículos Nos.14, 15 y 16, y que considere que tal aplicación es injustificada, indebida o improcedente, o que no se ha invocado ninguna causal legal, podrá recurrir al juzgado competente dentro de sesenta días contados desde la separación, a fin de que éste así lo declare. En este caso, el juez ordenará el pago de la indemnización sustitutiva del aviso previo señalada en el inciso 1° del artículo N° 16 y la indemnización por años de servicios que corresponda, aumentada esta última en un veinte por ciento.

### PARRAFO 3º: DE LA JORNADA DE TRABAJO

ARTICULO N° 19: La jornada ordinaria de trabajo será de 44 horas semanales distribuidas de la siguiente forma:

Lunes a domingo, Mañana 7:00 a 13:00 Horas. – Tarde 13:00 a 19:00 Horas. – Noche 19:00 a 07:00 Horas.

Ante cualquier diferencia entre la jornada de trabajo del trabajador con las antes expuestas, primará la jornada de trabajo estipulada en el Contrato Individual de trabajo.

### PARRAFO 4º: DE LAS HORAS EXTRAORDINARIAS

ARTICULO N° 20: Se considerarán horas extraordinarias aquellas que excedan la jornada ordinaria semanal de 48 horas.

ARTICULO N° 21: Se convendrá por escrito, sea en el Contrato de Trabajo o en acto posterior, el número de horas extraordinarias que por circunstancias o causas especiales deba trabajar el trabajador, en faenas que por su naturaleza no perjudiquen la salud del trabajador, las que en todo caso no podrán exceder de dos (2) por día.

ARTICULO N° 22: No obstante, la falta de pacto escrito, se considerarán extraordinarias las que se trabajen en exceso de la jornada pactada, con conocimiento del empleador.

ARTICULO N° 23: No serán horas extraordinarias las trabajadas en compensación de un permiso, siempre que dicha compensación haya sido solicitada por escrito por el trabajador y autorizado por la Empresa.

ARTICULO N° 24: Los trabajadores menores de 18 años, no podrán trabajar más de ocho (8) horas diarias, en ningún caso.

ARTICULO N° 25: El trabajo en horas extraordinarias será pagado con el recargo legal del 50% sobre el valor de la hora ordinaria.

ARTICULO N° 26: Las horas extraordinarias trabajadas en días domingo o festivos serán pagadas con los recargos que se establecen en la ley.

ARTICULO N° 27: La liquidación y pago de las horas extraordinarias se hará conjuntamente con el pago del respectivo sueldo y su derecho a reclamarlas prescribirá a los seis meses contados desde la fecha en que debieron ser pagadas. No puede estipularse anticipadamente el pago de una cantidad determinada por horas extraordinarias. La prescripción se interrumpe por la interposición de un reclamo administrativo.

## PARRAFO 5º: DEL CONTROL DE ASISTENCIA

ARTICULO N° 28: Para todos los efectos del presente Reglamento se considerará que el trabajador se encuentra a disposición del empleador desde su hora de ingreso al trabajo, que es aquella en que se presenta al lugar en que habitualmente se distribuyen las labores, se toma asistencia o en el lugar de trabajo mismo, si éste le hubiera sido asignado con anterioridad o se hubiese establecido en el respectivo Contrato de Trabajo.

ARTICULO N° 29: Para los efectos de controlar la asistencia y determinar las horas de trabajo, sean ordinarias o extraordinarias, el empleador llevará un registro que consistirá en un Libro de Asistencia del Personal o en un Reloj Control con tarjetas de registro.

Todo trabajador, al ingresar o al dejar el trabajo, o que deba ausentarse del recinto donde la empresa presta sus servicios durante la jornada de trabajo, deberá dejar debida constancia de sus entradas y salidas en el Control de asistencia.

ARTICULO N° 30: Se descontarán de la remuneración del trabajador los atrasos y los días u horas de inasistencia no justificadas.

ARTICULO N° 31: No se permitirán los atrasos reiterados.

## PARRAFO 6º: DE LAS REMUNERACIONES

ARTICULO N° 32: Se entiende por remuneración las contra prestaciones en dinero y las adicionales en especies avaluables en dinero, que debe percibir el trabajador del Empleador por causa del Contrato de Trabajo, como retribución por sus servicios.

La remuneración que percibirán los trabajadores serán aquellas que se hayan convenido con el empleador en los respectivos Contratos de Trabajo. En ningún caso la remuneración que perciba un trabajador podrá ser inferior al ingreso mínimo mensual que fije la ley, si la jornada es completa o proporcional a él si fuere parcial.

ARTICULO N° 33: Constituyen remuneración entre otras las siguientes:

Sueldo o Jornal, que es el estipendio fijo, en dinero, pagado por periodos iguales determinados en el contrato, que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios, según lo dispuesto en el Art. 41 del Código del Trabajo.

Bonos, tratos y otros ingresos percibidos por el desempeño de las labores propias del contrato.

Gratificación, que corresponde a la parte de las utilidades de tiempo, día, semana, quincena o mes.

Sobre tiempo, que consiste en la remuneración de las horas extraordinarias de trabajo.

ARTICULO N° 34: Las remuneraciones serán pagadas en el recinto de la empresa, en moneda de curso legal, en cheque o a través de un traspaso a una cuenta corriente o de ahorro si el trabajador así lo solicita, el último día hábil del mes (al cual el trabajador prestó sus servicios), a partir de las dos última hora de la jornada normal de trabajo.

ARTICULO N° 35: La empresa pagará la gratificación anual de acuerdo a la Ley, salvo que existan acuerdos diversos al respecto que emanen de los contratos individuales u otros, en cuyo caso pagará la gratificación convenida en estos instrumentos.

ARTICULO N° 36: Junto con el pago de las remuneraciones, la empresa entregará al trabajador un comprobante con la liquidación del monto pagado y la relación de los pagos y de los descuentos que se le han hecho. El trabajador deberá firmar la respectiva liquidación.

ARTICULO N° 37: La empresa, solo en la medida de sus posibilidades, otorgará anticipos semanales de sus remuneraciones a los trabajadores, cuyos montos no deberán exceder la proporción de la remuneración neta que corresponda al período trabajado.

#### **PARRAFO 7°: DEL FERIADO**

ARTICULO N° 38: En los casos de nacimiento y muerte de un hijo, así como en el de muerte del cónyuge, todo trabajador tendrá derecho a un día de permiso pagado, adicional al feriado anual, independiente del tiempo de servicio. Dicho permiso deberá hacerse efectivo dentro de los tres días siguientes al hecho que lo origine.

ARTICULO N° 39: El trabajador con remuneración fija tendrá derecho a una remuneración por los días de feriado, incluyendo los domingo y festivos, igual a la que hubiere obtenido de estar trabajando. Para los trabajadores con remuneraciones variables deberá considerarse el promedio de lo ganado en los tres últimos meses trabajados.

### **TITULO IV. DE LAS LICENCIAS**

#### **PARRAFO 1°: LICENCIAS MÉDICAS**

ARTICULO N° 40: El trabajador que por enfermedad estuviere imposibilitado para concurrir a su trabajo, estará obligado a dar aviso a la empresa por sí o por medio de un tercero, dentro de las 48 horas siguientes de sobrevenida la imposibilidad.

ARTICULO N° 41: Fuera del aviso, el trabajador enfermo deberá certificar la veracidad de lo comunicado mediante certificado médico.

ARTICULO N° 42: Mientras subsista la enfermedad y dure la licencia, el trabajador no podrá reintegrarse a la empresa.

#### **PARRAFO 3°: DE LA LICENCIA POR MATERNIDAD**

ARTICULO N° 43: Las mujeres trabajadoras tendrán derecho a un descanso de maternidad de 6 semanas antes del parto y 12 semanas después de él, y a las licencias suplementarias que correspondan conforme a la Ley.

ARTICULO N° 44: Para hacer uso del descanso de maternidad, la trabajadora deberá presentar al empleador un certificado médico o de matrona que acredite que el estado de embarazo ha llegado al período fijado para obtenerlo.

ARTICULO N° 45: La mujer que se encuentre en el período de descanso de maternidad o de descanso suplementario o ampliado, recibirá un subsidio equivalente a la totalidad de las remuneraciones y asignaciones que perciba, del cual sólo se deducirán las imposiciones previsionales y los descuentos legales que corresponda.

ARTICULO N° 46: Si a consecuencia o en razón de su estado la trabajadora no pudiere desempeñarse en determinadas labores, deberá acreditar el hecho ante el empleador con el correspondiente certificado médico.

ARTICULO N° 47: La madre trabajadora tendrá además derecho:

A permiso y subsidio cuando la salud de su hijo menor de un año requiera su presencia en el hogar con motivo de enfermedad grave, siempre que esta circunstancia se acredite mediante certificado médico y visto bueno del servicio que otorga la atención médica.

A disponer, para dar alimento a sus hijos, de dos porciones de tiempo, que en conjunto no pueden exceder de una hora, que se considerarán efectivamente trabajadas para los efectos del pago de sueldo, cualquiera que sea el sistema de remuneración.

#### PARRAFO 2°: PERMISO PATERNAL

ARTICULO N° 48: Sin perjuicio del permiso establecido en el artículo 66 del Código del Trabajo, el padre tendrá derecho a un permiso pagado de cuatro días en caso de nacimiento de un hijo, el que podrá utilizar a su elección desde el momento del parto, y en este caso será de días corridos, o distribuirlo dentro del primer mes desde la fecha del nacimiento.

Este permiso también se otorgará al padre que se le conceda la adopción de un hijo, contado desde la respectiva sentencia definitiva. Este derecho es irrenunciable.

### **TITULO V. INFORMACIONES, PETICIONES Y RECLAMOS**

#### PARRAFO 1°: DE LAS INFORMACIONES

ARTICULO N° 49: La comunicación es un tema estratégico para la administración de esta Empresa, por lo cual es de especial interés y preocupación que los trabajadores estén permanentemente informados acerca de la marcha, de las dificultades, proyecciones y resultados de la organización.

Para este objetivo se realizarán reuniones informativas con el gerente y socios de la junta directiva, los cuales deberán mantener informados a sus trabajadores a través de reuniones grupales o ampliadas. Lo anterior, sin perjuicio de las reuniones periódicas que se realizarán con los representantes de las diferentes organizaciones existentes al interior de la empresa.

#### **PARRAFO 2º: DE LAS PETICIONES Y RECLAMOS**

ARTICULO N° 50: Los trabajadores podrán formular, bajo su nombre y firma, las peticiones o reclamos de cualquier naturaleza con ocasión de su desempeño laboral o de los hechos que tome conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

Estas peticiones o reclamos deben presentarse directamente al jefe inmediato.

### **TITULO VI. DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES**

#### **PARRAFO 1º: DE LAS OBLIGACIONES**

ARTICULO N° 51: Es obligación preferente del trabajador cumplir las estipulaciones contenidas en su Contrato de Trabajo, las leyes laborales, las disposiciones del presente Reglamento Interno, y en especial las siguientes:

Concurrir puntual y diariamente a su trabajo a las horas fijadas y permanecer en él toda la jornada.

Registrar todo ingreso y salida del trabajo en los controles que lleva la empresa, marcando la tarjeta en el reloj control o firmando el libro de registro, según el caso.

Cumplir estrictamente los manuales de operación y procedimiento, las normas y métodos de trabajos establecidos y las instrucciones que le impartan sus jefes.

Permanecer en el lugar indicado para el desarrollo de su labor durante todo el horario de trabajo y pedir autorización escrita a su jefe directo si debe ausentarse temporalmente de él.

Solicitar previamente autorización cuando deba abandonar las faenas en forma intempestiva por causa que lo justifiquen y, además, por escrito, como lo estipula la ley, cuando no pueda concurrir a éstas.

Atender cuidadosamente todos los controles y señales destinados a proteger y dar seguridad a sí mismo, a los demás y a los bienes de la empresa.

Cuidar las herramientas, maquinarias, enseres y efectos de la empresa. Si por negligencia no cumple lo antes expuesto, se cobrará al trabajador los costos de su reparación o reposición.

Usar y cuidar la ropa de trabajo que le proporciona la empresa. Si por negligencia deteriora la ropa de trabajo, se cobrará al trabajador los costos de su reparación o reposición.

Entregar, guardar antes de retirarse, al término de la jornada, a quien corresponda, todo documento, máquina, herramienta, elementos, efectos de importancia o valor, a fin de que sea guardado con la debida seguridad y en el lugar destinado a tales fines.

Usar en todo momento modales correctos y deferencia para sus compañeros y superiores.

Informar a la empresa de todo cambio de domicilio u otro antecedente que altere los datos ya consignados en el Contrato de Trabajo, o los proporcionados para los efectos de prestaciones familiares u otras asignaciones.

Observar, en todo momento y lugar, una conducta correcta y honorable en los recintos de las empresas donde se prestan nuestros servicios.

En caso de ser reemplazado por otro trabajador, instruir a éste adecuadamente acerca de todos los deberes, peligros y antecedentes propios del cargo.

Realizar la labor convenida.

Mostrar el contenido de cualquier bolso, bulto, paquete, cartera, porta documentos, etc. que ingrese o saque de la empresa o recinto, cuando personal de portería lo solicite.

Velar en todo momento por los intereses de la empresa, evitando pérdidas humanas y materiales, mermas, operaciones deficientes, deterioro o gastos innecesarios.

Efectuar los reemplazos que disponga la empresa de acuerdo a las instrucciones de su jefe directo.

## **PARRAFO 2º: DE LAS PROHIBICIONES**

**ARTICULO N° 52:** Sin perjuicio de lo dispuesto en los Contratos Individuales de Trabajo, las leyes laborales y sus reglamentos, queda estrictamente prohibido a los trabajadores lo siguiente:

- Faltar al trabajo o abandonarlo durante la jornada, sin el correspondiente permiso.
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de alucinógenos o drogas.
- Portar armas de cualquier clase, en las horas y lugares de trabajo, salvo que sean necesarias para el cumplimiento de su labor, y cuyo uso haya sido autorizado con arreglo a la legislación vigente.

- Queda estrictamente prohibido a todo trabajador de la empresa ejercer en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo, lo cual constituirá para todos estos efectos una conducta de acoso sexual”.
- Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender ilegalmente las labores o inducir a la realización de tales actividades.
- Causar intencionalmente o actuando con negligencia culpable daños a maquinarias, equipos, instalaciones, materias primas, productos y ropa de trabajo.
- Llegar atrasado al trabajo.
- Marcar tarjeta o firmar controles de asistencia fuera de las horas de entrada o salida, sin el permiso correspondiente.
- Adulterar el registro o tarjeta de hora de llegada o salida al trabajo, marcar o registrar la llegada o salida de algún otro trabajador.
- Ausentarse del lugar específico de trabajo, si no está autorizado por su superior inmediato.
- Desarrollar durante las horas de trabajo y dentro de las faenas actividades sociales o políticas.
- Jugar, empujarse, reñir o discutir dentro de las faenas de la empresa, a la hora que sea.
- Ofrecer en los establecimientos, objetos de venta, de cualquier tipo, origen o naturaleza, hacer compras o pedir u otorgar préstamos a otro trabajador o a terceros.
- Efectuar juegos de azar o participar en ellos dentro del lugar de trabajo.
- Usar elementos, efectos o materiales de la empresa en asuntos personales.
- Deteriorar, modificar, transformar o mutilar la ropa de trabajo proporcionada por la empresa.
- Sacar del recinto de las faenas máquinas, herramientas, elementos de trabajo, productos, materiales, o cualquier efecto nuevo o usado de propiedad de la empresa, sin autorización expresa y por escrito de su jefe directo.
- Efectuar actos que atenten contra la moral, disciplina y buenas costumbres.
- Rayar, romper, retirar o destruir avisos, afiches, señales, circulares o cualquier publicación que coloque o realice la administración de la empresa.

- Utilizar los vehículos de la empresa a su cargo en objetivos ajenos a sus obligaciones.
- No cumplir el reposo médico que se le ordene y/o realizar trabajos, remunerados o no, durante dichos períodos; falsificar, adulterar o enmendar licencias médicas propias o de otros trabajadores.
- Reparar o intervenir maquinarias o equipos.

## **TITULO VII: DE LAS SANCIONES Y MULTAS**

ARTICULO N° 53: El trabajador que incurra en cualquier tipo de transgresión a las disposiciones que se establecen en el presente Reglamento y que no sean causales de terminación de su contrato de trabajo, será sancionado con alguna de las siguientes medidas:

- Amonestación verbal por su jefe directo.
- Amonestación escrita por el gerente, quedando constancia en la hoja de vida del trabajador mediante copia de la carta de censura firmada por el trabajador, si se estimare procedente se informará de esta sanción a la Inspección del Trabajo.
- Multa aplicada por la gerencia de la empresa, las que podrán ser desde un 10% hasta un 25% de la remuneración diaria del infractor.

Las multas serán destinadas a incrementar los fondos de bienestar que la empresa tenga para los trabajadores.

ARTICULO N° 54: Para los efectos de establecer la procedencia de la aplicación de alguna de las sanciones mencionadas, en todos los casos, se recibirá en audiencia y se oír al trabajador afectado, ponderando los antecedentes que éste acompañe en defensa de su derecho.

ARTICULO N° 55: Las sanciones establecidas en este capítulo no inhabilitarán a la empresa para disponer la terminación del Contrato de Trabajo cuando las infracciones, por su naturaleza o reiteración hagan procedente esta medida, en conformidad a la Ley, sin perjuicio de la calificación que de los hechos corresponde a los Tribunales de Justicia.

## **TITULO VIII: DISPOSICIONES FINALES, PUBLICIDAD Y VIGENCIA**

ARTICULO N° 56.- Lo no previsto en este Reglamento Interno, deberá resolverse de conformidad con lo dispuesto por la Legislación Laboral vigente entendiéndose sin perjuicio de mejores derechos establecidos a favor de los/las empleados(as) por las leyes, contratos, convenciones o arreglos colectivos de trabajo, y los consagrados por la costumbre en la Sociedad.

ARTICULO N° 57.- Dentro de los seis días siguientes a aquél en que fuere aprobado por el junta de socios el presente Reglamento Interno de Trabajo, se dará a conocer a los/las empleados(as) por medio de ejemplares escritos con caracteres legibles, los cuales se colocarán en lugares visibles dentro de la Sociedad. El Reglamento entrará en vigencia quince días después de aquel en que fue dado a conocer en la forma indicada en el inciso anterior.

ARTICULO N° 58.- Toda reforma o modificación a este Reglamento, no tendrá validez, si no se observa el trámite y plazos establecidos en el Artículo anterior.

ARTICULO N° 59.- Mientras el presente Reglamento Interno de Trabajo y sus reformas o modificaciones estén vigentes, no será necesario el plazo de quince días para que sus disposiciones sean de obligatoria observancia, respecto de los nuevos patronos o sus representantes y los/las empleados(as) de nuevo ingreso”.

Ocaña N.S., a los seis días del mes de Noviembre de 2015.

Junta de Socios

Socio 1 \_\_\_\_\_  
Socio 2 \_\_\_\_\_  
Socio 3 \_\_\_\_\_  
Socio 4 \_\_\_\_\_  
Socio 5 \_\_\_\_\_  
Socio 6 \_\_\_\_\_  
Socio 7 \_\_\_\_\_  
Socio 8 \_\_\_\_\_  
Gerente. \_\_\_\_\_

**4.8.12 Marco jurídico.** Decreto 410 de 1971(Código de Comercio) y Ley 222 del 20 de diciembre de 1995, "por la cual se modifica el libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones".

**Contrato De Sociedad.** Por el contrato de sociedad dos o más personas se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o actividad social.

La sociedad, una vez constituida legalmente, forma una persona jurídica distinta a los socios individualmente considerados"(Artículo 98 del Código de Comercio).

**Sociedad Comercial y Ámbito de Aplicación de La Ley 222.** Las sociedades comerciales y civiles estarán sujetas, para todos los efectos, a la legislación mercantil (Artículo 100 de la ley 222 de 1995).

La sociedad comercial en Colombia se constituye por escritura pública, la cual debe inscribirse en el registro mercantil de la Cámara de Comercio, con jurisdicción en el lugar donde la sociedad tenga ubicado su domicilio principal. Hasta tanto no se lleve a cabo dicha inscripción el contrato social será inoponible a terceros. (Artículo 111 y 112 de la obra mercantil).

**En la Resolución N. 1043 del 2006 del Ministerio de Salud.** Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención. Estos requisitos junto a los establecidos por la ley para la constitución de sociedades y personas jurídicas son los que conforman el marco legal

#### **4.9 ESTUDIO FINANCIERO**

Tiene como finalidad cuantificar las inversiones que se requieren para el proyecto, determinar las fuentes de financiación y elaborar las proyecciones financieras. Para lograr su objetivo este estudio se basa en los estudios de Mercados y Técnico.

##### **4.9.1 Inversión inicial**

Cuadro 32. Muebles y Enseres

| <b>Ítem</b>                             | <b>Cantidad</b> | <b>Valor</b>       |
|---|-----------------|--------------------|
| Escritorio Gerente                      | 1               | 450.000            |
| Escritorio tipo secretaria              | 3               | 780.000            |
| Silla Gerente                           | 1               | 250.000            |
| Sillas ergonómicas                      | 6               | 1.080.000          |
| Sillas para usuarios por 4              | 2               | 760.000            |
| Archivadores cuatro gavetas             | 2               | 920.000            |
| Estantes                                | 7               | 560.000            |
| Calculadora                             | 2               | 180.000            |
| Papelera                                | 10              | 100.000            |
| Mesa para computador                    | 1               | 350.000            |
| <b>TOTAL</b>                            |                 | <b>\$5.430.000</b> |
| Fuente: ASM Sistemas informáticos Ltda. |                 |                    |

Cuadro 33. Equipo de computación y comunicación

| <b>Ítem</b>                             | <b>Cantidad</b> | <b>Valor</b>        |
|---|-----------------|---------------------|
| Computador escritorio                   | 1               | 1.500.000           |
| Computador portátil                     | 4               | 7.200.000           |
| Impresora                               | 3               | 900.000             |
| Fax                                     | 1               | 300.000             |
| Televisor                               | 2               | 4.000.000           |
| <b>TOTAL</b>                            |                 | <b>\$13.900.000</b> |
| Fuente: ASM Sistemas informáticos Ltda. |                 |                     |

Cuadro 34. Equipo de transporte

| <b>Ítem</b>                             | <b>Cantidad</b> | <b>Valor</b>         |
|---|-----------------|----------------------|
| Ambulancia TAM<br>Nissan Frontier 4X4   | 1               | 185.000.000          |
| Ambulancia TAB Nissan<br>Frontier 4X4   | 1               | 145.000.000          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>2</b>        | <b>\$330.000.000</b> |
| Fuente: ASM Sistemas informáticos Ltda. |                 |                      |

Cuadro 35. Equipo médicos requeridos

| Ítem  | Cantidad | Valor               |
|---|----------|---------------------|
| Tensiómetro   | 3        | 570.000             |
| Fonendoscopio   | 3        | 703.320             |
| Equipo de órganos sentidos                                  | 2        | 1.000.000           |
| Martillo de reflejos  | 3        | 43.500              |
| Metro   | 2        | 22.000              |
| Talimetro   | 2        | 120.000             |
| Balanza de pie  | 3        | 150.000             |
| Pesa bebé   | 2        | 640.000             |
| Termómetro  | 3        | 45.000              |
| Dopler manual   | 2        | 2.900.000           |
| Tabla de agudeza visual                                     | 3        | 21.000              |
| Juego de pinzas   | 2        | 70.000              |
| Estetoscopio  | 3        | 600.000             |
| Sierra para corte de yeso                                   | 2        | 600.000             |
| Electrocardiógrafo  | 2        | 6.000.000           |
| Instrumental ginecológico                                   | 2        | 600.000             |
| Colposcopio   | 1        | 1.500.000           |
| <b>TOTAL</b>  |          | <b>\$15.584.820</b> |
| Fuente: solostocks – locatelcolombia- cibalanzasdecolombia. |          |                     |

#### 4.9.2 Inversiones diferidas.

Cuadro 36. Inversiones diferidas

| Ítem                   | Cantidad | Valor          |
|------------------------|----------|----------------|
| Gastos de constitución | 1        | 644.000        |
| Implementos de oficina | 1        | 191.000        |
| <b>TOTAL</b>           |          | <b>835.000</b> |
| Fuente: Autores        |          |                |

### 4.9.3. Ingresos.

Cuadro 37. Aportes Sociales

| <b>Aporte</b>   | <b>Cuotas</b> | <b>Vr unitario</b> | <b>Valor</b>       |
|-----------------|---------------|--------------------|--------------------|
| Socio 1         | 1             | 50.000.000         | 50.000.000         |
| Socio 2         | 1             | 50.000.000         | 50.000.000         |
| Socio 3         | 1             | 50.000.000         | 50.000.000         |
| Socio 4         | 1             | 50.000.000         | 50.000.000         |
| Socio 5         | 1             | 50.000.000         | 50.000.000         |
| Socio 6         | 1             | 50.000.000         | 50.000.000         |
| Socio 7         | 1             | 50.000.000         | 50.000.000         |
| Socio 8         | 1             | 50.000.000         | 50.000.000         |
| <b>TOTAL</b>    |               |                    | <b>400.000.000</b> |
| Fuente: Autores |               |                    |                    |

### 4.9.4 Gastos.

#### 4.9.4.1 Gastos de personal.

Cuadro 38. Salarios

| <b>Cantidad</b> | <b>Ítem</b>         | <b>Sueldo mensual</b> | <b>Vr. Anual</b>   |
|-----------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| 1               | Gerente             | 3.000.000             | 36.000.000         |
| 6               | Médico General      | 2.700.000             | 194.400.000        |
| 2               | Enfermera Jefe      | 1.800.000             | 43.200.000         |
| 6               | Auxiliar Enfermería | 1.000.000             | 72.000.000         |
| 1               | Secretaria General  | 650.000               | 7.800.000          |
| 1               | Auxiliar Contable   | 650.000               | 7.800.000          |
| 1               | Asesor Comercial    | 900.000               | 10.800.000         |
| 1               | Almacenista         | 900.000               | 10.800.000         |
| 2               | Conductor           | 900.000               | 21.600.000         |
| 2               | Vigilante           | 650.000               | 15.600.000         |
| 1               | Servicios generales | 650.000               | 7.800.000          |
| <b>TOTAL</b>    |                     | <b>13.800.000</b>     | <b>427.800.000</b> |
| Fuente: Autor   |                     |                       |                    |

Cuadro 39. Parafiscales

| <b>Cantidad</b> | <b>Ítem</b>         | <b>Valor mensual</b> | <b>Vr. Anual</b>  |
|-----------------|---------------------|----------------------|-------------------|
| 1               | Gerente             | 270.000              | 3.240.000         |
| 6               | Médico General      | 243.000              | 17.496.000        |
| 2               | Enfermera Jefe      | 162.000              | 3.888.000         |
| 6               | Auxiliar Enfermería | 90.000               | 6.480.000         |
| 1               | Secretaria General  | 58.500               | 702.000           |
| 1               | Auxiliar Contable   | 58.500               | 702.000           |
| 1               | Asesor Comercial    | 81.000               | 972.000           |
| 1               | Almacenista         | 81.000               | 972.000           |
| 2               | Conductor           | 81.000               | 1.944.000         |
| 2               | Vigilante           | 58.500               | 1.404.000         |
| 1               | Servicios generales | 58.500               | 702.000           |
| <b>TOTAL</b>    |                     | <b>1.242.000</b>     | <b>38.502.000</b> |
| Fuente: Autor   |                     |                      |                   |

Cuadro 40. Salud y Pensión

| <b>Cantidad</b> | <b>Ítem</b>         | <b>Valor mensual</b> | <b>Vr. Anual</b>  |
|-----------------|---------------------|----------------------|-------------------|
| 1               | Gerente             | 615.000              | 7.380.000         |
| 6               | Médico General      | 553.500              | 39.852.000        |
| 2               | Enfermera Jefe      | 369.000              | 8.856.000         |
| 6               | Auxiliar Enfermería | 205.000              | 14.760.000        |
| 1               | Secretaria General  | 133.250              | 1.602.000         |
| 1               | Auxiliar Contable   | 133.250              | 1.602.000         |
| 1               | Asesor Comercial    | 184.500              | 2.214.000         |
| 1               | Almacenista         | 184.500              | 2.214.000         |
| 2               | Conductor           | 184.500              | 4.428.000         |
| 2               | Vigilante           | 133.500              | 3.204.000         |
| 1               | Servicios generales | 133.500              | 1.602.000         |
| <b>TOTAL</b>    |                     | <b>2.829.000</b>     | <b>87.714.000</b> |
| Fuente: Autor   |                     |                      |                   |

Cuadro 41. Prestaciones Sociales

| Ítem                    | Cesantías         | % cesantías      | Prima Servicios   | Vacaciones        |
|-------------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Gerente                 | 3.000.000         | 360.000          | 1.500.000         | 1.500.000         |
| Médico General (6)      | 16.200.000        | 1.944.000        | 8.100.000         | 8.100.000         |
| Enfermera Jefe (2)      | 3.600.000         | 432.000          | 1.800.000         | 1.800.000         |
| Auxiliar Enfermería (6) | 6.000.000         | 720.000          | 3.000.000         | 3.000.000         |
| Secretaria General      | 650.000           | 78.000           | 325.000           | 325.000           |
| Auxiliar Contable       | 650.000           | 78.000           | 325.000           | 325.000           |
| Asesor Comercial        | 900.000           | 108.000          | 450.000           | 450.000           |
| Almacenista             | 900.000           | 108.000          | 450.000           | 450.000           |
| Conductor (2)           | 1.800.000         | 216.000          | 900.000           | 900.000           |
| Vigilante (2)           | 1.300.000         | 156.000          | 650.000           | 650.000           |
| Servicios generales     | 650.000           | 78.000           | 325.000           | 325.000           |
| <b>TOTAL</b>            | <b>35.650.000</b> | <b>4.278.000</b> | <b>17.825.000</b> | <b>17.825.000</b> |
| Fuente. Autor           |                   |                  |                   |                   |

Cuadro 42. Dotación y Auxilio transporte

| Cantidad      | Ítem                | Dotación         | Auxilio de transporte |
|---------------|---------------------|------------------|-----------------------|
| 1             | Gerente             | 400.000          | -0-                   |
| 6             | Médico General      | 1.800.000        | -0-                   |
| 2             | Enfermera Jefe      | 500.000          | -0-                   |
| 6             | Auxiliar Enfermería | 1.500.000        | 5.328.000             |
| 1             | Secretaria General  | 250.000          | 888.000               |
| 1             | Auxiliar Contable   | 250.000          | 888.000               |
| 1             | Asesor Comercial    | 250.000          | 888.000               |
| 1             | Almacenista         | 250.000          | 888.000               |
| 2             | Conductor           | 500.000          | 1.776.000             |
| 2             | Vigilante           | 500.000          | 1.776.000             |
| 1             | Servicios generales | 250.000          | 888.000               |
| <b>TOTAL</b>  |                     | <b>6.450.000</b> | <b>13.320.000</b>     |
| Fuente: Autor |                     |                  |                       |

Cuadro 43. Proyección Gastos de Personal

| <b>Años</b>                            | <b>1</b>           | <b>2</b>           | <b>3</b>           | <b>4</b>           | <b>5</b>           |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Ítem</b>                            |                    |                    |                    |                    |                    |
| Salarios                               | 427.800.000        | 441.917.400        | 456.500.674        | 471.565.196        | 487.126.848        |
| Prestaciones Sociales y Aportes de Ley | 201.794.000        | 208.453.202        | 215.332.158        | 222.438.119        | 229.778.577        |
| Dotación                               | 6.450.000          | 6.662.850          | 6.882.724          | 7.109.854          | 7.344.479          |
| Auxilio de Transporte                  | 13.320.000         | 13.759.560         | 14.213.625         | 14.682.675         | 15.167.203         |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>649.364.000</b> | <b>670.793.012</b> | <b>692.929.918</b> | <b>715.795.844</b> | <b>739.417.107</b> |
| Fuente: Autor                          |                    |                    |                    |                    |                    |

Los gastos serán proyectados de acuerdo con el aumento de la inflación en Colombia, que de acuerdo con el DANE la meta para el año 2015 es del 3.3%.

#### 4.9.4.2 Gastos Generales.

Cuadro 44. Gastos generales

| <b>Ítem</b>                     | <b>Valor mensual</b> | <b>Valor anual</b> |
|---------------------------------|----------------------|--------------------|
| Arriendo                        | 2.500.000            | 30.000.000         |
| Teléfono+ Internet y Televisión | 100.000              | 1.200.000          |
| Acueducto y Alcantarillado      | 120.000              | 1.440.000          |
| Energía Eléctrica               | 300.000              | 3.600.000          |
| Publicidad                      | 350.000              | 4.200.000          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>3.370.000</b>     | <b>40.440.000</b>  |
| Fuente: Autor                   |                      |                    |

#### 4.9.4.3. Proyección Gastos Generales Incremento del 10% anual

Cuadro 45. Proyección Gastos Generales Incremento del 10% anual

| <b>Ítem \ Años</b>                    | <b>1</b>          | <b>2</b>          | <b>3</b>          | <b>4</b>          | <b>5</b>          |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Arriendo                              | 30.000.000        | 33.000.000        | 36.300.000        | 39.930.000        | 43.923.000        |
| Teléfono+<br>Internet y<br>Televisión | 1.200.000         | 1.320.000         | 1.452.000         | 1.597.200         | 1.756.920         |
| Acueducto y<br>Alcantarillado         | 1.440.000         | 1.584.000         | 1.742.400         | 1.916.640         | 2.108.304         |
| Energía<br>Eléctrica                  | 3.600.000         | 3.960.000         | 4.356.000         | 4.791.600         | 5.270.760         |
| Publicidad                            | 4.200.000         | 4.620.000         | 5.082.000         | 5.590.200         | 6.149.220         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>40.440.000</b> | <b>44.484.000</b> | <b>48.932.400</b> | <b>53.825.640</b> | <b>59.208.204</b> |
| Fuente: Autor                         |                   |                   |                   |                   |                   |

#### 4.9.4.4 Resumen de la Proyección de Gastos

Cuadro 46. Resumen de la Proyección de Gastos

| <b>Ítem \ Años</b>       | <b>1</b>           | <b>2</b>           | <b>3</b>           | <b>4</b>           | <b>5</b>           |
|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Gastos<br>de<br>personal | 649.364.000        | 670.793.012        | 692.929.918        | 715.795.844        | 739.417.107        |
| Gastos<br>Generale<br>s  | 40.440.000         | 44.484.000         | 48.932.400         | 53.825.640         | 59.208.204         |
| <b>Total</b>             | <b>689.804.000</b> | <b>715.277.012</b> | <b>741.862.318</b> | <b>769.621.484</b> | <b>798.625.311</b> |
| Fuente: Autor            |                    |                    |                    |                    |                    |

#### 4.9.5 Balance general – inicial presupuestado.

Cuadro 47. Balance General - Inicial Presupuestado

#### EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO LTDA.

|                                      |             |                    |
|--------------------------------------|-------------|--------------------|
| ACTIVO DISPONIBLE                    |             |                    |
| Bancos                               | 34.250.180  |                    |
| <b>TOTAL ACTIVO DISPONIBLE</b>       |             | 34.250.180         |
| ACTIVOS FIJOS                        |             |                    |
| Equipo Medico                        | 15.584.820  |                    |
| Equipo de comunicación y Computación | 13.900.000  |                    |
| Equipo de transporte                 | 330.000.000 |                    |
| Muebles y enseres                    | 5.430.000   |                    |
| <b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>           |             | 364.914.820        |
| ACTIVOS DIFERIDOS                    |             |                    |
| Diferidos                            |             |                    |
| Cargos diferidos                     |             |                    |
| Gastos de constitución               | 644.000     |                    |
| Útiles de oficina de operación       | 191.000     |                    |
| <b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>       |             | 835.000            |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>                 |             | <b>400.000.000</b> |
| PASIVOS                              | -0-         |                    |
| <b>TOTAL PASIVOS</b>                 |             | -0-                |
| PATRIMONIO                           |             |                    |
| Aportes sociales                     | 400.000.000 |                    |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>              |             | <b>400.000.000</b> |
| <b>TOTAL PASIVO +PATRIMONIO</b>      |             | <b>400.000.000</b> |
| Fuente: Autor                        |             |                    |

**4.9.6 Depreciaciones.** Las siguientes depreciaciones se hacen por el método lineal.

Cuadro 48. Depreciación de Muebles y Enseres

| <b>Años</b>   | <b>Activo depreciado</b> | <b>Valor por depreciar</b> |
|---------------|--------------------------|----------------------------|
| 0             |                          | 5.430.000                  |
| 1             | 543.000                  | 4.887.000                  |
| 2             | 543.000                  | 4.344.000                  |
| 3             | 543.000                  | 3.801.000                  |
| 4             | 543.000                  | 3.258.000                  |
| 5             | 543.000                  | 2.715.000                  |
| Fuente: Autor |                          |                            |

Cuadro 49. Depreciación Maquinaria y Equipo

| <b>Años</b>   | <b>Activo depreciado</b> | <b>Valor por depreciar</b> |
|---------------|--------------------------|----------------------------|
| 0             |                          | 15.584.820                 |
| 1             | 1.558.482                | 14.026.338                 |
| 2             | 1.558.482                | 12.467.856                 |
| 3             | 1.558.482                | 10.909.374                 |
| 4             | 1.558.482                | 9.350.892                  |
| 5             | 1.558.482                | 7.792.410                  |
| Fuente: Autor |                          |                            |

Cuadro 50. Depreciación de Equipos de computación y comunicación

| <b>Años</b>   | <b>Activo depreciado</b> | <b>Valor por depreciar</b> |
|---------------|--------------------------|----------------------------|
| 0             |                          | 13.900.000                 |
| 1             | 2.780.000                | 11.120.000                 |
| 2             | 2.780.000                | 8.340.000                  |
| 3             | 2.780.000                | 5.560.000                  |
| 4             | 2.780.000                | 2.780.000                  |
| 5             | 2.780.000                | -0-                        |
| Fuente: Autor |                          |                            |

Cuadro 51. Depreciación Equipo Transporte

| <b>Años</b>   | <b>Activo depreciado</b> | <b>Valor por depreciar</b> |
|---------------|--------------------------|----------------------------|
| 0             |                          | 330.000.000                |
| 1             | 66.000.000               | 264.000.000                |
| 2             | 66.000.000               | 198.000.000                |
| 3             | 66.000.000               | 132.000.000                |
| 4             | 66.000.000               | 66.000.000                 |
| 5             | 66.000.000               | -0-                        |
| Fuente: Autor |                          |                            |

#### 4.9.7 Amortización de diferidos.

Cuadro 52. Amortización de Diferidos

| <b>Años</b>   | <b>Activo depreciado</b> | <b>Valor por depreciar</b> |
|---------------|--------------------------|----------------------------|
| 0             |                          | 835.000                    |
| 1             | 167.000                  | 668.000                    |
| 2             | 167.000                  | 501.000                    |
| 3             | 167.000                  | 334.000                    |
| 4             | 167.000                  | 167.000                    |
| 5             | 167.000                  | 0                          |
| Fuente: Autor |                          |                            |

#### 4.9.8 Determinación de la prestación del servicio.

Cuadro 53. Determinación de los servicios anuales

| <b>Periodo</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Ítem</b>    |          |          |          |          |          |
| Porcentaje     | 40%      | 42%      | 44%      | 46%      | 48%      |
| Cobertura      | 2760     | 2899     | 3036     | 3174     | 3312     |
| Fuente: Autor  |          |          |          |          |          |

Inicialmente la encuesta nos arroja un 70% de cobertura de aceptación, pero teniendo en cuenta que estamos en la etapa de introducción y para ser más objetivos, se toma la decisión de trabajar con un 40% ósea con 2760 familias de los estratos 3 y 4, realizando una proyección anual del 2%.

Cuadro 54. Determinación de los precios de cuota mensual.

| <b>Afiliados</b>               | <b>Valor Mensual</b> |
|--------------------------------|----------------------|
| Grupo familiar (tres personas) | \$40.000             |
| Adicional o persona sola       | \$25.000             |
| Fuente. Autor                  |                      |

Cuadro 55. Proyección de los precios de cuota mensual de los usuarios a la Empresa de servicios médicos a domicilio en la Ocaña Ltda.”.

| <b>Periodo</b><br><b>Ítem</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Grupo familiar (tres personas) | 40.000   | 42.000   | 44.100   | 46.305   | 48.620   |
| Adicional o persona sola       | 25.000   | 26.250   | 27.563   | 28.941   | 30.388   |
| Fuente: Autor                  |          |          |          |          |          |

Siendo prudentes y cuidadosos con los resultados, se proyectó un incremento del 5% anual, teniendo como base los valores de la inflación de los años 2013, 2014 y 2015. (Ver cuadros 13 y 14).

#### 4.9.9 Determinación del ingreso por venta.

Cuadro 56. Determinación de los ingresos por venta anuales.

| <b>Años</b><br><b>Ítem</b> | <b>1</b>             | <b>2</b>             | <b>3</b>             | <b>4</b>             | <b>5</b>             |
|----------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Cuota Anual                | 1.324.800.000        | 1.416.096.000        | 1.606.651.200        | 1.763.664.840        | 1.932.353.280        |
| <b>Ingreso Total</b>       | <b>1.324.800.000</b> | <b>1.416.096.000</b> | <b>1.606.651.200</b> | <b>1.763.664.840</b> | <b>1.932.353.280</b> |
| Fuente: Autor              |                      |                      |                      |                      |                      |

Se determina un precio de afiliación mensual de \$40.000, proyectado al 2% anual, las cuotas mensuales al año (ver cuadro 60), por el número de compradores (ver cuadro 58), realizando una proyección de ventas aumento anual del 5% .

#### 4.9.10 Determinación de los costos.

Cuadro 57. Determinación de los costos totales anuales

| <b>Ítem \ Años</b> | <b>1</b>          | <b>2</b>          | <b>3</b>          | <b>4</b>          | <b>5</b>          |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Costo Variable     | 29.978.160        | 32.975.976        | 36.273.573        | 39.900.931        | 43.891.024        |
| Costo fijo         | 5.040.000         | 5.544.000         | 6.098.400         | 6.708.240         | 7.379.064         |
| <b>Costo Total</b> | <b>35.018.160</b> | <b>38.519.976</b> | <b>42.371.973</b> | <b>46.609.171</b> | <b>51.270.088</b> |
| Fuente: Autor      |                   |                   |                   |                   |                   |

Se inicia con un total de gastos operacionales (ver cuadro 16 y 17) y se determinan los gastos al periodo anual. La Proyección se realiza con un aumento anual del 10%.

#### 4.9.11. Estado de resultados

Cuadro 58. Estado de resultados

| <b>Años</b><br><b>Ítem</b>           | <b>1</b>           | <b>2</b>           | <b>3</b>           | <b>4</b>           | <b>5</b>           |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Ingresos por ventas                  | 1.324.800.000      | 1.416.096.000      | 1.606.651.200      | 1.763.664.840      | 1.932.353.280      |
| (-) Costo Variable                   | 29.978.160         | 32.975.976         | 36.273.573         | 39.900.931         | 43.891.024         |
| (-) Costo Fijo                       | 5.040.000          | 5.544.000          | 6.098.400          | 6.708.240          | 7.379.064          |
| = Margen de Constitución             | 1.289.781.840      | 1.377.576.024      | 1.564.279.227      | 1.717.055.669      | 1.881.083.192      |
| (-) Gastos Operacionales             | 689.804.000        | 715.277.012        | 741.862.318        | 769.621.484        | 798.625.311        |
| (-) Depreciación                     | 70.881.482         | 70.881.482         | 70.881.482         | 70.881.482         | 70.881.482         |
| (-) Diferidos                        | 167.000            | 167.000            | 167.000            | 167.000            | 167.000            |
| = U. operacional antes de impuestos. | 528.929.358        | 591.251.530        | 751.368.427        | 876.385.703        | 1.011.409.399      |
| Impoenta 33%                         | 174.546.688        | 195.113.005        | 247.951.581        | 289.207282         | 333.765.102        |
| = Utilidad después impuestos         | 354.382.670        | 396.138.525        | 503.416.846        | 587.178.421        | 677.644.297        |
| (-) Reserva Legal 10%                | 35.438.267         | 39.613.852         | 50.341.685         | 58.717.842         | 67.764.430         |
| = Utilidad del ejercicio             | <b>318.944.403</b> | <b>356.524.673</b> | <b>453.075.162</b> | <b>528.460.579</b> | <b>609.879.868</b> |
| Fuente: Autor                        |                    |                    |                    |                    |                    |

#### 4.9.12 Flujo de caja.

Cuadro 59. Flujo de Caja

| <b>Ítem</b>                   | <b>1</b>           | <b>2</b>           | <b>3</b>           | <b>4</b>           | <b>5</b>           |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Utilidad Neta                 | 318.944.403        | 356.524.673        | 453.075.162        | 528.460.579        | 609.879.868        |
| Depreciación                  | 70.881.482         | 70.881.482         | 70.881.482         | 70.881.482         | 70.881.482         |
| Diferidos                     | 167.000            | 167.000            | 167.000            | 167.000            | 167.000            |
| <b>Flujo Ajustado de caja</b> | <b>247.895.921</b> | <b>285.476.191</b> | <b>382.026.680</b> | <b>457.412.097</b> | <b>538.831.386</b> |
| Fuente: Autor                 |                    |                    |                    |                    |                    |

#### 4.9.13 Flujo de la inversión

Cuadro 60. Flujo de la inversión

| <b>Ítem</b>                        | <b>1</b>           |
|------------------------------------|--------------------|
| Inversión                          | 400.000.000        |
| Amortización                       |                    |
| Crédito                            | - 0 -              |
| <b>Flujo ajustado de inversión</b> | <b>400.000.000</b> |
| Fuente: Autor                      |                    |

#### 4.9.14 Flujo de efectivo.

Cuadro 61. Flujo de efectivo

| Ítem                           | 0           | 1           | 2           | 3           | 4           | 5           |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Flujo Ajustado de la inversión | 400.000.000 |             |             |             |             |             |
| Flujo Ajustado de caja         |             | 247.895.921 | 285.476.191 | 382.026.680 | 457.412.097 | 538.831.386 |
| Flujo Ajustado de efectivo     | 400.000.000 |             |             |             |             |             |
| Fuente: Autor                  |             |             |             |             |             |             |

#### 4.9. 15 Punto de equilibrio

Para determinar el punto de equilibrio en cuanto a las unidades, empleamos la siguiente formula;

**P.E.U**= Punto de equilibrio en unidades

**CF**=Costos Fijos

**CV**= Costos Variables

**VT**= Ventas Totales

**Up**= Unidades Producidas

$$P.E.U = \frac{CF \times Up}{VT - CV}$$

Por lo tanto el resultado indicará el monto de unidades a vender

Tenemos:

### **COSTOS FIJOS TOTALES**

|                      |             |
|----------------------|-------------|
| Costo Fijo           | 5.040.000   |
| Gastos Operacionales | 689.804.000 |
| Depreciación         | 70.881.482  |
| Diferidos            | 167.000     |

$$CF = 5.040.000 + 689.804.000 + 70.881.482 + 167.000 = 765.892.482$$

$$CV = 29.978.160$$

$$VT = 1.324.800.000$$

$$Up = 2760$$

$$P.E.U = \frac{765.892.482 \times 2760}{1.324.800.000 - 29.978.160} = 1.632 \text{ Familias}$$

Para que la empresa esté en un punto en donde no existan pérdidas ni ganancias, se deberán vender 1.632 servicios, considerando que conforme aumenten las unidades vendidas, la utilidad se incrementará.

## **4.10 EVALUACIÓN ECONÓMICA**

Esta etapa define el comportamiento económico del proyecto, en el sentido que mediante ciertos indicadores económicos muestra la actuación de los ingresos y egresos frente a la inversión efectuada.

**4.10.1 Valor presente neto.** Este indicador económico refleja el costo del proyecto en pesos actuales, relacionando los ingresos y egresos percibidos durante los primeros cinco años de funcionamiento. Su cálculo se da bajo la siguiente fórmula.

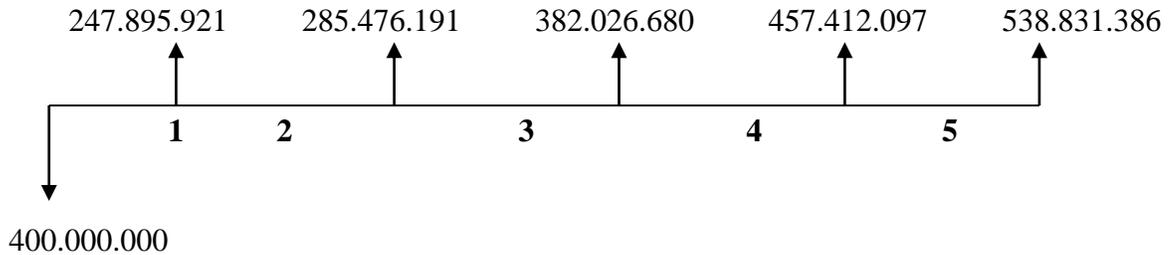
$$VPN = \frac{\sum \text{Flujos}}{(1+t)^n}$$

Flujos = flujos netos de caja

t = Tasa de Interés recibida por la colocación de recursos propios en el sector financiero en promedio del 5.01% anual.

n = número de años de análisis

Los flujos resultantes se presentan a continuación:



$$VPN = \frac{F1}{(1+t)^1} + \frac{F1}{(1+t)^2} + \frac{F1}{(1+t)^3} + \frac{F1}{(1+t)^4} + \frac{F1}{(1+t)^5}$$

$$VPN = \frac{247.895.921}{(1+0.0501)^1} + \frac{285.476.191}{(1+0.0501)^2} + \frac{382.026.680}{(1+0.0501)^3} + \frac{457.412.097}{(1+0.0501)^4} + \frac{538.831.386}{(1+0.0501)^5}$$

$$VPN = 236.068.870 + 258.886.007 + 329.914.740 + 376.170.741 + 421.987.506$$

$$VPN = \mathbf{1.623.027.864}$$

INVERSIÓN < VPN

El resultado obtenido al cabo de los primeros cinco años refleja que el valor del proyecto es de **\$1.623.027.864**, lo cual es conveniente para el proyecto desde el punto de vista económico, porque genera beneficio adicional al que generan las oportunidades convencionales de la empresa.

**4.10.2 Tasa interna de retorno.** Este indicador muestra el porcentaje con que la inversión inicial regresa a la sociedad tomando como base los ingresos y egresos proyectados.

La suma de los flujos es mayor que la inversión, por tanto para hallar la Tasa Interna de Retorno, es necesario hacer un incremento en la tasa de oportunidad:

$$t = 5.01\%$$

$$VPN = \mathbf{1.623.027.864}$$

Ahora se aumenta la tasa de oportunidad:

$$t_1 = 50\%$$

$$VPN = \frac{247.895.921}{(1+0.5)^1} + \frac{285.476.191}{(1+0.5)^2} + \frac{382.026.680}{(1+0.5)^3} + \frac{457.412.097}{(1+0.5)^4} + \frac{538.831.386}{(1+0.5)^5}$$

$$VPN = 165.263.947 + 126.878.307 + 113.193.090 + 90.353.007 + 70.957.220$$

$$VPN_1 = \mathbf{566.645.571}$$

$$t_2 = 25\%$$

$$VPN = \frac{247.895.921}{(1+0.25)^1} + \frac{285.476.191}{(1+0.25)^2} + \frac{382.026.680}{(1+0.25)^3} + \frac{457.412.097}{(1+0.25)^4} + \frac{538.831.386}{(1+0.25)^5}$$

$$VPN = 198.316.737 + 182.704.762 + 195.597.660 + 187.355.995 + 176.564.269$$

$$VPN_2 = \mathbf{940.539.423}$$

|     |                    |  |
|-----|--------------------|--|
| 50% | <b>566.645.571</b> |  |
| X   | 400.000.000        |  |
| 25% | <b>940.539.423</b> |  |

$$\frac{X}{0.25} = \frac{166.645.571}{-373.893.852}$$

$$X = \mathbf{-0.4457}$$

La nueva tasa es negativa por lo tanto se suma a la tasa menor (25%) y su resultado arrojará la Tasa Interna de Retorno.

$$TIR = 0.25 + 0.4457 = 0.6957 = 69,57\%$$

De esta manera se obtiene la TIR del 69,57%, porcentaje con el cual la inversión se integra a la empresa dentro de los próximos cinco años, se considera positivo debido a que supera el valor inicial del 5.015%.

**4.10.3 Razón costo beneficio.** Este indicador refleja el número de veces en que se recupera la inversión inicial al cabo de los cinco años de funcionamiento de la empresa.

Su cálculo se da con la fórmula:

$$RCB = \frac{VPN}{INVERSION}$$

$$RCB = \frac{1.623.027.864}{400.000.000}$$

**RCB = 4 veces**

Con los ingresos y egresos planteados en los primeros 5 años de funcionamiento se recuperan 4 veces la inversión inicial o que por cada peso que se invierte se recupera 4 pesos, mostrando conveniencia económica para la empresa.

**4.10.4 Valor actual neto.** Se determina mediante la siguiente fórmula:

$$VAN = VALOR PRESENTE NETO - INVERSIÓN$$

$$VAN = 1.623.027.864 - 400.000.000$$

$$VAN = \$1.223.027.864$$

El valor obtenido equivale al valor de las utilidades en los cinco años, descontada la inversión.

## **4.11 EVALUACIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL**

**4.11.1 Generación de empleo.** Con la creación de la Empresa de servicios médicos a domicilio Ltda., se generará una nueva oferta de empleo de 24 personas en cargos diferentes, es de anotar que en la ciudad existen instituciones avaladas que capacitan al personal en el área de auxiliar de enfermería y primeros auxilios, por lo tanto esto servirá de incentivo para estas instituciones educativas que ofrecen una nueva opción de educación y a su vez la creación de un nuevo campo laboral.

**4.11.2 Fortalecimiento empresarial.** El emprendimiento de este proyecto implicará una nueva concepción de empresa en la ciudad lo cual se entiende como un beneficio para el progreso económico, generando nuevos impuestos para el municipio contribuyendo al desarrollo socio económico de la ciudad.

**4.11.3 Impacto social.** La prestación de servicios a las familias de los estratos 3 y 4 de la ciudad, con una excelente calidad y a precios razonables, solucionará en parte las falencias que existen actualmente en el servicio de salud que prestan las EPS y IPS, permitiéndole a sus afiliados acceder al servicio de salud desde la comodidad de su hogar, con un acompañamiento, tratamiento, recuperación y rehabilitación con calidad y calidez humana promoviendo así un entorno de tranquilidad tanto para el paciente, como para la familia y nuestros clientes. La organización se vinculará con eventos deportivos, sociales, educativos y culturales, siempre y cuando cuente con los recursos económicos disponibles para tal fin.

**4.11.4 Extensión de la universidad.** El surgimiento de esta idea tiene como origen la universidad Francisco de Paula Santander, la cual es el seno de la academia, forjando los conocimientos para la realización del esta proyecto por lo tanto la creación del mismo se entiende como una línea más de esta debido al impulso que le da a la región en el ámbito del desarrollo regional sostenible.

**4.11.5 Impacto sobre la fauna y la flora.** El impacto será nulo, debido a que los desechos producidos como tal por los procesos de consulta médica, atención de urgencias y emergencias a domicilio, se contratara con una entidad especializada para el tratamiento de los mismos, además la edificación no afecta el aspecto urbano por lo que su construcción se armoniza con se entorno buscando ser una solución mas no un factor de contaminación visual. El correcto manejo de los residuos sólidos y líquidos que se generen serán debidamente reciclados, para con esto ayudar a reducir el impacto ambiental de la empresa en su entorno.

**4.11.6 Explotación de recursos naturales.** La prestación de la consulta médica, atención de urgencias y emergencias a domicilio, no genera la utilización de ningún recurso natural, por lo tanto no incide en el agotamiento y disminución de los mismos.

## 5. CONCLUSIONES

Que la Empresa de servicios médicos, atención de urgencias y emergencias a domicilio, así como el traslado de los pacientes en la ambulancia a la IPS o el Hospital, es una organización novedosa en cuanto a su funcionamiento en el mercado. Es así como la investigación arrojó resultados positivos frente a la aceptación del producto propuesto, y se cree conveniente la puesta en marcha de la organización.

La demanda de los servicios de salud de atención médica y atención de urgencia y emergencia a domicilio en la ciudad es lo suficientemente amplia para poder emprender un proyecto de esta magnitud, aprovechando el número de familias de los estratos 3 y 4 que es de (6.899) familias, logrando determinar los precios de afiliación y servicios que brindara lo cual se reflejara en beneficio para todas las familias de la ciudad de Ocaña.

La organización inicialmente requiere de 24 funcionarios que componen el personal humano que demanda la prestación de un servicio eficiente con las comodidades y atenciones que se deben ofrecer en la atención médica a domicilio, brindando una atención integral de salud, fomentando la participación del usuario y su familia en la recuperación y mantenimiento de la salud.

Para el funcionamiento y desarrollo de la organización se definió el manual de funciones y organigrama el cual se diseñó teniendo en cuenta los diferentes conceptos aplicados en el área de la administración de empresas y la necesidad real de cada una de las áreas, para el cumplimiento de los fines de la organización.

Desde el punto de vista financiero la organización permitirá a sus asociados fundadores, una rentabilidad aceptable y la sostenibilidad de la organización en el tiempo.

La inversión inicial del proyecto es de \$400.000.000, valor que relaciona los activos disponibles, propiedad, planta y equipo y diferidos, dándose al quinto año una recuperación de la misma de 4 veces; un valor presente neto de \$1.623.027.864 y una tasa interna de retorno de 69,57%, resultados positivos para los intereses socio-económicos de los inversionistas de la empresa.

La creación de la empresa generara impacto social puesto que contribuye con el bienestar de la comunidad, en lo referente al mejoramiento de su salud, así mismo contribuye con el desarrollo de la región. Además constantemente se desarrollaran programas que incentiven el cuidado y mantenimiento del medio ambiente.

## 6. RECOMENDACIONES

El presente estudio de factibilidad ha permitido conocer una serie de variables sobre la aceptación de una empresa de servicios médicos a domicilio para las familias de los estratos 3 y 4 de la ciudad, que tras contar con un importante potencial de consumo de los servicios se debe aprovechar dicha oportunidad del medio, por lo tanto para dar inicio a tan importante proyecto se debe vender la idea a empresarios, dueños de las entidades prestadoras de servicios médicos en la ciudad y a profesionales en la salud que deseen asociarse.

Implementar una agresiva campaña publicitaria para darse a conocer en el mercado realizando campañas de promoción y publicidad por los diferentes medios de comunicación para que éste tenga conocimientos de la existencia de la empresa de servicios médicos a domicilio.

La localización de la empresa debe realizarse en un local propio y se recomienda su ubicación en el barrio Cañaveral, en el lote ubicado en la carrera 30 con calle 8 esquina. Dicho espacio ofrece condiciones adecuadas para el funcionamiento de la organización, de la empresa de servicios médicos a domicilio Ltda., tales como condiciones físicas y servicios domiciliarios para cumplir con su objeto social, sus dimensiones son de 18.5 metros de frente y 72 metros de fondo. El costo del terreno es de \$300.000.000.00, propietario el señor EDUARDO JESUS ANGARITA GUERRERO.

El personal que labora en la empresa de servicios médicos a domicilio, deben de estar constantemente informados, actualizados y capacitados, para poder cumplir cada día con el proceso de gestión de calidad, que debe ser uno de los pilares fundamentales de la organización.

Aplicar semestralmente los controles o auditorias en las áreas de la organización necesarios, en aras de que se conozca la situación financiera de la misma y plantee las estrategias acordes para maximizar los recursos de la empresa.

Inicialmente para reducir los gastos de inversión y en la etapa de introducción, se podrá realizar contratos de prestación de servicios con entidades que alquilan las ambulancias que según la investigación su valor mensual puede oscilar entre \$6.000.000 y \$8.000.000. Así mismo se tiene la posibilidad de gestionar convenios de prestación de servicios, con otras entidades de la localidad, tendientes a ampliar su portafolio de productos, satisfaciendo las necesidades de los afiliados y generar valor agregado.

Implementar charlas y conferencias con los funcionarios de la organización en temas de salud y cuidado de medio ambiente en escuelas, colegios y usuarios de la entidad.

## BIBLIOGRAFÍA

BOHORQUEZ CASADIEGO, Mary. Formulación y evaluación de proyectos de inversión. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2003. 110 p.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Nueva constitución política de Colombia. Título XII. Capítulo 1. Del régimen económico y de hacienda pública. Editorial legis editores S.A. Bogotá. 2012. p. 334

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 100 de 2003 (23, diciembre, 1993). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. , Diario Oficial., Bogotá, D.C., No. 41.148. P. 1-168.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría General de la Administración. 5 Ed. México: Mc Graw Hill, 2001. 582 p.

CHIAVENATO, Idalberto. Iniciación a la administración de personal. 5 Ed. México: Mc Graw Hill, 1999. 880 p.

FISCHER DE LA VEGA, Laura. Investigación de mercados. 2 Ed. Mc Graw Hill. México, 1990, 443 p.

HERNÁNDEZ SAMPIER, Roberto. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. 1991.332 p

VARGAS MANTILLA, Jorge Enrique. Preparación y evaluación de proyectos de inversión. Universidad Industrial de Santander. 1987. 23 p.

## REFERENCIAS ELECTRONICAS

AFILIACION. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <<https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/APAGO%20Y%20RECAUDO.pdf>> p.1

ATENCION DE EMERGENCIAS. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <<https://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/emergencymedicalservices.html>> p.1

ATENCION DE URGENCIAS. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <<http://www.supersalud.gob.cl/consultas/570/w3-article-2981.html>> p.1

ATENCION DOMICILIARIA. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <<http://saludbuena-s.blogspot.com.co/2013/05/atencion-domiciliaria.html>> p.1

ATENCION MÉDICA A DOMICILIO EN COLOMBIA. [En línea] [Consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet: <<http://www.adomsaluddomiciliaria.com/quienes#sthash.v9l7FvYQ>> p.1

ATENCION MÉDICA A DOMICILIO EN COLOMBIA. [En línea] [Consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet: <<http://www.colmedica.com/informacion-corporativa/Paginas/informacion-corporativa.aspx>> p.1

ATENCION MÉDICA A DOMICILIO EN COLOMBIA. . [En línea] [Consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet: <<http://www.hospitalencasa.com.co/publicaciones.php?id=24096>> p.1

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. LEY 100 DE 1993. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en <[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993\\_pr002.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993_pr002.html)>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. LEY 10 DE 1990. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en <[https://www.icesi.edu.co/cienfi/images/stories/pdf/ley\\_10\\_1990.pdf](https://www.icesi.edu.co/cienfi/images/stories/pdf/ley_10_1990.pdf)>

CONSULTA MÉDICA. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <http://webs.satlink.com/usuarios/f/fullone/Salud>> p.1

ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL. [En línea] [Consultado octubre 1 de 2015], Disponible en internet <<https://es.scribd.com/doc/51351249/Estudio-Legal-Y-Administrativo/>> p.1

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD. . [En línea] [Consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet: [http://www.angelfire.com/dragon2/informatica/estudio\\_de\\_factibilidad.htm](http://www.angelfire.com/dragon2/informatica/estudio_de_factibilidad.htm)> p.1

ESTUDIO DE MERCADOS. [En línea] [Consultado octubre 1 de 2015], Disponible en internet <<http://www.blog-emprendedor.info/que-es-el-estudio-de-mercado/>> p.1

ESTUDIO TECNICO. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet<<http://evaluaciondeproyectosapuntes.blogspot.com/search/label/Estudio%20administrativo>> p.1

ESTUDIO ECONOMICO Y FINANCIERO. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet <<http://admluisfernando.blogspot.com/2009/07/iv-estudio-financiero.html>> p.1

HISTORIA DE LA ATENCIÓN A DOMICILIO. [En línea] [Consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet:<<http://www. www.scielo.org.bo/scielo.php>> p.1

HISTORIA DE LA ATENCIÓN A DOMICILIO. [En línea] [Consultado septiembre 30 de 2015], Disponible en internet:<<http://www. monografias.com/trabajos89/valorando-atencion-domiciliaria/valorando-atencion-domiciliaria>> p. 1

LA SALUD. [En línea] [Consultado octubre 01 de 2015], Disponible en internet < <http://concepto.de/salud-segun-la-oms/#ixzz3nLZWK6g2l>> p. 1

# **ANEXOS**

## Anexo A

Formato de encuesta dirigida a los habitantes de estrato 3 y 4 de la ciudad de Ocaña.

### UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER ADMINION DE EMPRESAS

#### FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS HABITANTES DE ESTRATO 3 Y 4 DE LA CIUDAD DE OCAÑA.

**Objetivo: Conocer la aceptación frente a la creación de la Empresa de Servicios Médicos, de consulta médica, atención de urgencia y emergencia a domicilio, para las personas de los estratos 3 y 4 de la ciudad de Ocaña**

1. ¿Se encuentra usted afiliado a una Empresa Prestadora de Salud “EPS”?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

2. ¿Cómo considera el servicio de salud que le brinda su IPS, respecto al servicio de consulta externa, servicio de urgencias y emergencias que se presta en la ciudad?

a) Buena \_\_\_\_\_

b) Regular \_\_\_\_\_

c) Mala \_\_\_\_\_

3. ¿Qué servicios de salud requiere de su IPS? Marque con una X

Consulta externa \_\_\_\_\_

Servicio de urgencias \_\_\_\_\_

Servicio de ambulancia \_\_\_\_\_

Aplicación de medicamentos \_\_\_\_\_

Servicio de curación \_\_\_\_\_

Glucometría \_\_\_\_\_

Retiro de puntos. \_\_\_\_\_

Retiro de sondas. \_\_\_\_\_

Lavado de oídos. \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ Cual \_\_\_\_\_

4. ¿Qué aspectos tiene usted en cuenta a la hora de adquirir estos servicios?

Precios \_\_\_\_\_  
Calidad \_\_\_\_\_

5. ¿Tiempo que requiere para solicitar una cita médica? Marque con una X

Un día \_\_\_\_\_  
Dos días \_\_\_\_\_  
Tres días \_\_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_ Cual \_\_\_\_\_

6. ¿tiempo que se demora para ser atendido por cita de urgencias? Marque con una X

Media hora \_\_\_\_\_  
Una hora \_\_\_\_\_  
Más de una hora \_\_\_\_\_

7. ¿Valor que cancela como cuotas moderadoras para citas médicas? Marque con una X

\$2.500 \_\_\_\_\_  
\$9.900 \_\_\_\_\_  
\$26.100 \_\_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_ Cual \_\_\_\_\_

8. ¿valor que cancela como cuota moderadora por medicamentos ambulatorios?

\$2.500 \_\_\_\_\_  
\$9.900 \_\_\_\_\_  
\$26.100 \_\_\_\_\_

9. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios médicos de su IPS?

Cada Quince días \_\_\_\_\_  
Cada Mes \_\_\_\_\_  
Cada Dos meses \_\_\_\_\_  
Cada Cuatro meses \_\_\_\_\_  
Cada Seis meses \_\_\_\_\_  
Otros \_\_\_\_\_

10. ¿Cómo considera la creación de una Empresa de Servicios Médicos, de consulta médica, atención de urgencia y emergencia a domicilio de la ciudad de Ocaña?

Muy necesaria \_\_\_\_\_  
Necesaria \_\_\_\_\_  
Poco necesaria \_\_\_\_\_  
Innecesaria \_\_\_\_\_

11. ¿Estaría dispuesto a afiliarse a algún tipo de Empresa de Servicios Médicos, de consulta médica, atención de urgencia y emergencia a domicilio de la ciudad de Ocaña? Sin cuota moderadora, Sin preexistencias médicas, Sin límite de edad, Sin límite de uso y los medicamentos utilizados durante la atención están incluidos.

Posiblemente si \_\_\_\_\_ Posiblemente no \_\_\_\_\_  
Definitivamente si \_\_\_\_\_ Definitivamente no \_\_\_\_\_  
Porque \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. ¿Cuánto estaría dispuesto a cancelar como cuota mensual a la Empresa de Servicios Médicos, de consulta médica, atención de urgencia y emergencia a domicilio de la ciudad de Ocaña?

Entre \$15.000 y 20.000 \_\_\_\_\_  
Entre \$21.000 y 25.000 \_\_\_\_\_  
Entre \$26.000 y 30.000 \_\_\_\_\_

## Anexo B.

### Cotizaciones



FARMALATAM COLOMBIA SAS  
NIT: 900.659.494-9

[www.farmalisto.com.co](http://www.farmalisto.com.co)

**Identificación:**

A nombrg de: Empresa de servicios médicos a domicilio  
País: Colombia  
Departamento:  
Cundinamarca  
Ciudad: Bogotá  
Dirección de entrega:  
Teléfonos: [3158473284](tel:3158473284)

**COTIZACION 160223**

| PRODUCTO   | U/N | VALOR     | VALOR TOTAL  |
|--|-----|-----------|--------------|
| Guantes De Latex Caja x 100 Unidades Talla M                         | 1   | \$ 14.150 | \$ 14.150    |
| Guante De Vinilo Para Exam en Caja x 100 Guantes Talla L             | 1   | \$ 13.470 | \$ 13.470    |
| Guantes De Látex Para Exam en Caja x 100 Guantes No Es téril Talla m | 1   | \$ 15.350 | \$ 15.350    |
| TAPABOCAS X 50 UNIDADES  | 1   | \$ 14.839 | \$ 14.839    |
| TAPABOCA DESECHABLE AZUL INDIVIDUAL X 50 UNIDADES                    | 1   | \$ 15.980 | \$ 15.980    |
| GASA ASEPTICA NO ESTÉRIL 90 CM X 450 CM APRÓXIMADAMENTE              | 1   | \$ 4.950  | \$ 4.950     |
| GASA SUPERTEX 5X1 YARDAS TIPO FAMILIAR                               | 1   | \$ 4.770  | \$ 4.770     |
| GASA ALFA HOSPITALARIA TEJIDA 1 X 1 YDS X 1 ROLLO                    | 1   | \$ 71.130 | \$ 71.130    |
| Cateter Intravenos o 1.1X30 - 20 G                                   | 1   | \$ 2.090  | \$ 2.090     |
| Cateter Intravenos o 22 G Em paquete X 1 Unidad                      | 1   | \$ 2.090  | \$ 2.090     |
| Cateter Nipro Intravenos o 14g X 2                                   | 1   | \$ 1.230  | \$ 1.230     |
| Catéter Intravenos o 18g 1.3X32 Bols a X Unidad                      | 1   | \$ 2.770  | \$ 2.770     |
| ALCOHOL ANTISÉPTICO 70% - FRASCO X 3800 ML                           | 1   | \$ 15.172 | \$ 15.172    |
| BAJALENGUAS ALFA MADERA CAJA X 100 UNID                              | 1   | \$ 4.560  | \$ 4.560     |
| BAJALENGUAS PLASTICO COLORES X 50/UND                                | 1   | \$ 2.563  | \$ 2.563     |
| AGUA DESTILADA ESTÉRIL - 500 ML                                      | 1   | \$ 3.170  | \$ 3.170     |
| ISODINE SOLUCIÓN - 120 ML - HERIDAS                                  | 1   | \$ 11.020 | \$ 11.020    |
| Jeringa Des echable Para Insulina Caja x 100 Unidades                | 1   | \$ 36.400 | \$ 36.400    |
| JERINGA DESECHABLE 0.3 ML - BOLSA X 10 UNIDADES                      | 1   | \$ 4.300  | \$ 4.300     |
| ELECTROCARDIOGRAFO   | 1   | \$ 3.000. | \$ 3.000.000 |

[contacto@farmalisto.com.co](mailto:contacto@farmalisto.com.co)  
Bogotá: (+57 1) 220 52 49 - Medellín: (+57 4) 204 06 95 - Cali: (+57 2) 891 25 62 - Barranquilla (+57 5) 385 16 91  
Línea Nacional: 01800 913 38 30  
CLL 129 # 56B - 23 Bogotá - Colombia



*Informática al más alto nivel*

Ocaña, 18 de noviembre de 2015

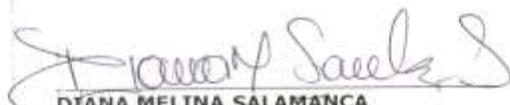
Señores  
EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO  
Ocaña

Cordial saludo;

Es grato para SISTEMAS INFORMÁTICOS LTDA presentar a su consideración la siguiente cotización que esperamos con seguridad, cumple con las expectativas requeridas.

Nuestro principal interés es satisfacer las necesidades técnicas e informáticas de nuestros clientes con servicio calificado y confiable. Por esta razón estaremos dispuestos a atender cualquier inquietud que surja en el análisis de esta cotización.

Cordialmente,

  
**DIANA MELINA SALAMANCA**  
sistemasda@hotmail.com

Calle 11 No. 15-05  
E-mail sistemasda@hotmail.com



*Informática al más alto nivel*

**COTIZACION N° 04**

|   |             |
|---|-------------|
| EQUIPO DE ESCRITORIO SENCILLO<br>INTEL CELERON 1,8<br>GHZ (430), BOARD ASROCK 945GCM-S (A,V,R)<br>DISCO DURO 160GB MAXTOR SATA,<br>MEM.DDR2 1GB/667, DVD-RW 22X, CAJA ATX JANUS SHCA121BS,<br>MULTILECTOR DE MEMORIAS, TECLADO Y MOUSE<br>JANUS COMBO CG-2015, MONITOR LCD 17" ACER<br>VALOR: | \$1.500.000 |
| EQUIPO PORTATIL COMPAC PRESARIO CQ40-325 Dual core 2.0 / Memoria de<br>2048 MB / Disco Duro de 160GB / Quemador de DVD / Camara y Microfono<br>Integrados / Windows Vista starter / Pantalla de 14",<br>VALOR:  | \$1.800.000 |
| IMPRESORA MULTIFUNCIONAL 3 EN 1 HP F2280, impresora fotocopidora y<br>escáner.<br>VALOR:  | \$300.000   |
| IMPRESORA POS PUNTO DE VENTA EPSON<br>VALOR:  | \$680.000   |
| CAJON MONEDERO PUNTO DE VENTA<br>VALOR:   | \$195.000   |
| LECTOR METROLOGIC PUNTO DE VENTA<br>VALOR:  | \$410.000   |
| ESCRITORIO SECRETARIAL ES-01<br>VALOR:  | \$260.000   |
| ESCRITORIO EJECUTIVO ESC-03<br>VALOR:   | \$450.000   |
| SILLA RODACHINES EJECUTIVO<br>VALOR:  | \$250.000   |

Calle 11 No. 15-05

E-mail [sistemasda@hotmail.com](mailto:sistemasda@hotmail.com)



*Informática al más alto nivel*

---

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| SILLA PRESIDENTE BRAZOS MK-420 |           |
| VALOR:                         | \$375.000 |
| SILLAS SALA DE ESPERA X 4      |           |
| VALOR:                         | \$380.000 |
| ARCHIVADOR 4 GAVETAS           |           |
| VALOR:                         | \$450.000 |

En espera de cumplir con las especificaciones requeridas, y resolver cualquier inquietud al termino de la instancia.

---

Calle 11 No. 15-05  
E-mail [sistemasda@hotmail.com](mailto:sistemasda@hotmail.com)

L.C.P. **ASESORES.LTDA.**  
NIT. 90.028.7.526 – 3  
C# 74 15-80 Oficina 519 torre 2, Bogotá  
DC. Actividad: 8519

---

**LCP ASESORES LTDA.**

Bogotá, Noviembre 19 de 2015

Señor: **EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A  
DOMICILIO**

**Asunto: COTIZACION ADECUACION AMBULANCIA TIPO TAM, (transporte  
asistencial básico) sobre chasis Nissan frontier D22/NP300 4X4 MODELO  
2016**

Respetados señores

De acuerdo con su solicitud de la referencia, **L.C.P Asesores Ltda**, fabricante de ambulancias multimarcas, con 10 años de permanencia en el mercado y con el debido aval de DISTRIBUIDORA NISSAN COLOMBIA. Para la adecuación de ambulancias en vehículos de dicha marca, Se Permite presentar a su consideración nuestra oferta de ambulancia para transporte asistencial básico.

Vehículo de aplicación: NISSAN FRONTIER 4X4, COMBUSTIBLE DIESEL TIPO CHASIS CON CARROCERIA ANCLADA A EL Y ADECUADA PARA PERMITIR EL SERVICIO DE TRANSPORTE ASISTENCIAL CON HOMOLOGACION ANTE EL MINISTERIO DE TRANSPORTE MEDIANTE RESOLUCION # 0000766 CON LA CUAL SE NOS DA LA TARJETA NACIONAL DE CARROCEROS CON NUMERO I.C.1435-10 PARA ADECUACION AMBULANCIAS TIPO TAB, TAM, NEONATAL, AEREAS Y VEHICULOS DE RESCATE SEGÚN NORMA NTC-3729 CUARTA ACTUALIZACION Y RESOLUCION 2003 MAYO DE 2014 DE EL MINISTERIO DE PROTECCION NACIONAL.

**CARROCERIA: TIPO FURGON MONOCASCO**

Celular: 3176494308/3103312547

iii

(Una sola pieza) generando una carrocería liviana, resistente y con protección al personal. Que se traslada, ya que al poseer aislamiento térmico y acústico en poliuretano Inyectado de alta densidad y refuerzos estructurales, se convierte en una unidad que brinda seguridad pasiva a los ocupantes.

**Forro Piso:** superficie horizontal enteriza, forrada en lámina poliéster reforzada En fibra de vidrio calibre apropiado herméticamente sellado a las paredes. El piso será sin costuras en una sola pieza hermético para impedir entrada de líquidos Con recubrimientos en: vinilo de tráfico pesado tipo quirúrgico y lámina en la banda de rodamiento de la camilla. El recubrimiento en fibra de vidrio actúa como un:

- Aislante termo-acústico.
- Ejerce la función de elemento estructural
- Aislante eléctrico.
- Retardan te a la flama,
- Resistente a condiciones hostiles de humedad y ataque químico.

**Forro interior:** forrada en lámina poliéster reforzada en fibra de vidrio clase 8.

Techo: forrado en lámina poliéster reforzada en fibra de vidrio clase 8.

Los forros interiores del compartimiento de pacientes serán en fibra de Vidrio clase 8 hablamos de todo su interior.

**Parachoques:** Llevara parachoques delantero original del vehículo y trasero fabricado en aluminio de 2.5 mm de grosor y resistente a los golpes y al peso Sobrepasará en 25 mm los verticales de los extremos delanteros.

**ADECUACION INTERNA:** Se instalará una división con un vidrio de corredera separando la cabina de la zona del paciente, lo que delimita las dos áreas principales de la Ambulancia entre conductor y tripulación

**MUEBLE LATERAL:** En color blanco con bordes realzados sin bordes filudos, entrepaños, con cierres para impedir la apertura accidental. Este estará localizado al lado izquierdo de la zona de pacientes y será un mueble piso techo pared a pared en Madera muff de 9 mm resistente al agua

**SISTEMA ELECTRICO:** La ambulancia está equipada con un generador de energía tipo Alternador Original del vehículo con rectificación y regulador electrónica con Tensión a **12v**. Todos los cables interruptores y sistemas soportaran una tensión de mínimo **25%** Por encima de la capacidad nominal del circuito.

Todos los circuitos estarán protegidos por medio de fusibles térmicos Adecuados De fácil Accesibilidad para su eventual sustitución. Los fusibles Del equipo Médico y conexiones del compartimento del paciente irán en Una caja Única en el compartimento posterior del mueble. Todo el equipo Eléctrico Trabajara a Una tensión nominal de **12v** de corriente continua con Polaridad negativa a la masa del vehículo.

#### **El sistema de almacenamiento de energía eléctrica de la ambulancia**

**Constara de:** de dos baterías con una capacidad mínima total de **800 amps**. Todas las Baterías Serán libres de mantenimiento. Se incluye la batería original del Vehículo. El sistema de almacenamiento dará a una tensión de **12v** una Corriente Pico de **400A**. Las baterías cumplirá con la **NTC 978**.

La instalación eléctrica estará dentro de tubería de conducción acorazado Anti llamas en material auto extingible con supresión a ondas de radio, estará aislada y protegida del agua señalizada e identificada en planos eléctricos y electrónicos de la ambulancia.

Se instalará ventilador interior, dos(2) tomas a **12v** tipo encendedor de cigarrillos y seis (6) tomas a **120v** bien identificados, estando en el mueble Lateral, cabecera de la camilla y al lado del acceso principal. Se instalara Toma exterior de entrada, Resistente a la intemperie por medio de tapa con bisagra con marcación de **120v** Se instalara un sistema de inverter **de 12v a 110v de 2000 WATT 120v 15% a60hz** de corriente alterna con eficiencia de **90%** que opera solo desde la zona de pacientes en sitio protegido de fácil acceso para operación y con desconexión automática al ser alimentado por la red urbana a una tensión de **120v a 60hz**. La ambulancia constara de dos circuitos independientes uno Para el vehículo y uno para el compartimento del paciente. El vehículo para la zona de pacientes tendrá un interruptor maestro y/o máster que permita Desconexión para efectos de seguridad.

**LUCES INTERIORES:** En el compartimento del paciente se instalarán tres (3) lámparas incandescentes, una luz fría ecualizable ubicada sobre la Camilla para procedimiento con protección en material traslucido. El sistema de control de apagado y encendido será de operación Independiente. La iluminación del área asistencial será de intensidad principal De 200 lux min. Y secundaria de 50 lux. Con sistema de encendido Automático activado con temporizador electrónico que permitirá tener las Luces encendidas de la zona de pacientes aunque las puertas se encuentren Cerradas.

**LUCES DE PRIORIDAD:** Sobre la capota sobre el plano horizontal se instalará una barra importada duración de destello de luces tipo LED de alto impacto de color rojo y blanco en los intervalos de onda acogidos en los convenios de Ginebra para vehículos sanitarios. Esta se podrá ver a 200m mínimo y se instalara en la parte Trasera una central giratoria o strober importada. A los lados llevara luces de delimitación con respecto a su eje Longitudinal dos luces rojas intermitentes y dos luces blancas fijas con inclinación de 15 grados con respecto a su eje vertical a cada lado del Vehículo. En la parte trasera se Instalarán dos lámparas intermitentes rojas en los vértices en caso de parada. En la parte trasera de la capota se instalará una lámpara halógena de acceso.

Se instalara al lado izquierdo trasero un faro antiniebla de color rojo .Las luces serán accionadas desde la cabina del conductor y llevarán sus respectivos porta fusibles de norma para protección.

#### **SEÑALIZACION EXTERIOR:**

El color de la ambulancia será blanco en esmalte de poliuretano, la Rotulación y decoración se hará en cinta reflectiva cumpliendo normas ASTM-495693 y ASTM810 importada. La identificación de aviso de AMBULANCIA en sentido inverso, de 20cms d e alto Y 15 cms de grueso. Se pondrá como identificación de la entidad y/o Nombre del Hospital, teléfono, municipio y departamento. Llevara la sigla TAB y/o TAM a los costados y cruz de vida. En la parte Interna llevara aviso NO FUME, USE EL CINTURON DE SEGURIDAD. Los gabinetes irán identificados por color: azul, rojo, amarillo, verde con sus respectivas leyendas en la parte trasera un letrero con la leyenda "CONSERVE SU DISTANCIA"

**SISTEMA SONORO DE ALERTA:**

Pito o claxon en el sistema principal estándar, amplificador de perifoneo PA 300 con cuatro tonos independientes y mando sistema de perifoneo con 100 Watts de potencia Efectiva RMS, control de volumen y altavoz de 122.5 decibeles. El Amplificador está instalado en la cabina del conductor y el altavoz está Incorporado dentro del vehículo en la Parte delantera Cumple Norma SAE.

**CAMILLA PRINCIPAL:**

Fabricada en aluminio y fibra sintética resistente a la corrosión medidas Camilla

Ancho: 570 mm Largo

útil: 1930 mm Carga

mínima: 180 kilos

Altura: desde la base de los pies deslizantes a la parte superior del plano destinado al paciente 0.25m como mínimo y 1.35m como máximo. Tendrá dos Posiciones: alta y baja Llevara sistema de anclaje al piso por medio de enfocador frontal y soporte de Aseguramiento o anclaje.

Distancia al panel frontal 150 mm mínimo, distancia al panel lateral 250 Mm mínimo, espaldar reclinable de 0 a 75 grados, espesor de la colchoneta 100mm mínimo forrado en material claro e impermeable y llevara tres (3) Cinturones de seguridad.

**ASIENTO ACOMPAÑANTES:**

Se ubicara al lado derecho de la zona de pacientes, construido sobre mueble que sirve de depósito para equipo de abordó con colchoneta construido con uniones herméticas espaldar acolchado y protector de cabeza trasero llevara cinturones para acompañantes (máximo 3).

**ASIENTO PARA PERSONAL AUXILIADOR (PARAMEDICO)**

En el compartimento de pacientes, se localizara a la parte izquierda de la camilla principal instalada mirando hacia el paciente. Cinturón de seguridad, de tres puntos, Espaldar y apoyacabezas.

**SISTEMA DE OXIGENO MEDICINAL:**

Se instalara (1) una bala de oxigeno de tres metros cúbicos un compartimento con regulador y/o manómetro de alto flujo para oxigeno medicinal al Interior Aislado con puerta exterior y ventana Interior Para maniobra de cierre de válvula y manómetro.

Se hará un sistema de Aseguramiento con sistema de amortiguación de paredes y pisos. Se Instalara Una manguera de alta presión para conducción de oxigeno al toma de pared y bala para oxigeno terapia y/o portátil de (1) un metro cubico con su respectivo regulador y/o manómetro.

**AIRE ACONDICIONADO:**

Se incluye aire acondicionado delantero y trasero.

**EQUIPO BASICO:**

- Llanta de repuesto y Rin original vehículo
- Dos extintores de 5 lbs. instalados uno en la zona de paciente y uno en la  
Cabina del conductor
- Gato original del vehículo
- Dos señales reflectiva de emergencia original del vehículo
- Una llave de pernos tipo cruceta original del vehículo
- Un juego de seis llaves boca fija diferentes medidas
- Una llave inglesa de 1.1/2"
- Dos chalecos fluorescentes
- Un juego de cables de iniciación eléctrica para la batería
- Tres destornilladores de pala
- Tres destornilladores de estrella
- Un alicate de mango aislado

- Una palanca pate cabra
- Un martillo metálico de 250grs mínimo
- Una tijera cortatodo
- Una cuchilla para romper cinturones
- Una cuerda estática de 20m, con diámetro mínimo de 12.5mm y su  
Correspondientes ganchos para tracción
- Una lámpara con enchufe a toma corriente con 15 ms de cable
- Una linterna con pilas
- Fusibles surtidos de los usados por el vehículo
- Soporte de techo para líquidos parenterales con cuatro ganchos
- Atril porta Suero de dos ganchos
- Torniquete para uso de venopunción
  
- Monitor de Signo Vitales
- Desfibrilador
- Ventilador
- Bomba de infusión
- Oxímetro de Pulso
- Glucómetro
- Nebulizador
- Equipo de Órgano de los sentidos
- Bala de Oxígeno Portátil
- Succionador eléctrico

Torniquete para control de hemorragias

- Riñonera
- Pato orinal
- Pato coprológico
- Vaso humidificador simple

- Vaso humidificador ventury
- Una cánula nasal adulto
- Una cánula nasal pediátrica
- Una máscara de oxígeno adulto
- Una máscara de oxígeno pediátrico
- Dos máscaras de oxígeno para sistema ventury adulto y pediátrico
- Dos mangueras o conectores de oxígeno
- Un micro cámara de nebulización con mascarilla adulto
- Un micro cámara de nebulización con mascarilla pediátrica
- Cuatro catéteres venosos de diferentes tamaños
- Ventury adulto
- Ventury pediátrico
- Tres perí craneales o agujas tipo mariposa de diferentes tamaños
- Tres equipos de micro goteo
- Seis equipos de macro goteo
- 5 jeringas de diferentes tamaños
- Un aspirador de secreciones portátil eléctrico
- Un dispositivo de bolsa válvula mascara con reservorio de oxígeno pediátrico
- Un dispositivo de bolsa válvula mascara con reservorio de oxígeno adulto
- Una máscara oxígeno de no re inhalación con reservorio para adulto
- Una máscara oxígeno de no re inhalación con reservorio pediátrica
- Tres cánulas de Guede 2, 4 y 5
- Linterna de examen con pilas.

L.C.P. **ASESORES.LTDA.**  
NIT. 90.028.7.526 – 3  
C# 74 15-80 Oficina 519 torre 2, Bogotá  
DC. Actividad: 8519

• Un fonendoscopio adulto

---

- Un fonendoscopio pediátrico
- Tensiómetro aneroide con brazaletes adulto
  - Tensiómetro aneroide con brazaletes pediátrico
- Tabla de inmovilización espinal larga
- Tabla de inmovilización corta
- Termómetro digital
- Kit de inmovilizadores para brazo, antebrazo y pierna
- Un inmovilizador lateral de cabeza
  - Dos sábanas desechables del tamaño de la camilla
  - Una cobija para paciente
- Una pinza rompe anillos
- Una tijera de material
- Un termómetro digital clínico
- Una manta térmica •

Dos vendas de algodón

- Dos vendas de gasa
- Dos vendas triangulares
- Dos vendas elásticas
- Cinco pares de guantes desechables
- Dos apósitos de gasa
- Dos apósitos de algodón
- Cinco sondas naso gástricas
- Cinco sondas de nelaton
- Una bata desechable

Celular: 3176494308/3103312547

[lcasesoresltda@hotmail.co](mailto:lcasesoresltda@hotmail.co)

L.C.P. **ASESORES.LTDA.**  
NIT. 90.028.7.526 – 3  
Cll 74 15-80 Oficina 519 torre 2, Bogotá  
DC. Actividad: 8519

• Dos rollos de esparadrapo

---

- Dos rollos de micropore
- Dos sábanas desechables camilla
- Cinco tapabocas
- Un sistema guardián
- Una gafas
- Un frasco de jabón
- Dos canecas de pedal verde y roja
- Un isodine
- Un alcohol
- Seis bolsas solución salina
- Dos bolsas de dextrosa al 10% por 500c.c.
- Dos bolsas de dextrosa al 5% por 500c.c.

#### **CONDICIONES COMERCIALES**

DESCRIPCIÓN VALOR ADECUACION AMBULANCIA DE TRASLADO ASISTENCIAL  
BASICO MONTADA EN VEHÍCULO NISSAN FRONTIER 4X4 ES DE CIENTO Y NUEVE MILLONES  
QUINIENTOS MIL DE PESOS M/cte. (**\$159'500.000**), sin IVA.

#### **Forma de pago**

**60%** de anticipo con la orden de compra. **40%** a la entrega.

#### **TIEMPO DE ENTREGA**

Celular: 3176494308/3103312547

[lcasesoresltda@hotmail.co](mailto:lcasesoresltda@hotmail.co)

L.C.P. **ASESORES.LTDA.**  
NIT. 90.028.7.526 - 3  
Cl 74 15-80 Oficina 519 torre 2, Bogotá  
DC. Actividad: 8519

La adecuación para el servicio de Ambulancia TAB estará lista dentro de los ~~(30)~~ TREINTA DIAS HABILES SIGUIENTES, una vez legalizado el contrato y Recibido el anticipo, salvo venta previa, disponibilidad del inventario.

#### **VALIDEZ DE LA OFERTA**

Nuestra oferta es válida por un periodo de **TREINTA (30)** días calendario contados a partir de la fecha de presentación de esta cotización.

#### **Sitio de Entrega**

La Ambulancia se entregará en las instalaciones del Cliente.

La garantía de la adecuación de 1 año a partir de la entrega y por defectos Relacionados con la fabricación

La garantía del chasis es el otorgado por la Nissan

Gracias por contar con nosotros para cotizar su vehículo quedo atento y a sus dudas e inquietudes.

Cordialmente;

Andrés Felipe Vásquez  
Gerente Comercial  
Celular: 3176494308 - 3103312547.  
Dirección: Cl 74 No 15 - 80 Oficina 519 Torre 2. (Bogota)

Celular: 3176494308/3103312547

[lcasesoresltda@hotmail.co](mailto:lcasesoresltda@hotmail.co)

L.C.P. **ASESORES.LTDA.**  
NIT. 90.028.7.526 – 3  
C# 74 15-80 Oficina 519 torre 2, Bogotá  
DC. Actividad: 8519

---

**LCP ASESORES LTDA.**

Bogotá, Noviembre 19 de 2015

Señor: **EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A  
DOMICILIO**

**Asunto: COTIZACION ADECUACION AMBULANCIA TIPO TAB, (trasporte  
asistencial básico) sobre chasis Nissan frontier D22/NP300 4X4 MODELO  
2016**

Respetados señores

De acuerdo con su solicitud de la referencia, **L.C.P Asesores Ltda.**, fabricante de ambulancias multimarcas, con 10 años de permanencia en el mercado y con el debido aval de DISTRIBUIDORA NISSAN COLOMBIA. Para la adecuación de ambulancias en vehículos de dicha marca, Se Permite presentar a su consideración nuestra oferta de ambulancia para trasporte asistencial básico.

Vehículo de aplicación: NISSAN FRONTIER 4X4, COMBUSTIBLE DIESEL TIPO CHASIS CON CARROCERIA ANCLADA A EL Y ADECUADA PARA PERMITIR EL SERVICIO DE TRASPORTE ASISTENCIAL CON HOMOLOGACION ANTE EL MINISTERIO DE TRANSPORTE MEDIANTE RESOLUCION # 0000766 CON LA CUAL SE NOS DA LA TARJETA NACIONAL DE CARROCEROS CON NUMERO I.C.1435-10 PARA ADECUACION AMBULANCIAS TIPO TAB, TAM, NEONATAL, AEREAS Y VEHICULOS DE RESCATE SEGÚN NORMA NTC-3729 CUARTA ACTUALIZACION Y RESOLUCION 2003 MAYO DE 2014 DE EL MINISTERIO DE PROTECCION NACIONAL.

Celular: 3176494308/3103312547

[lcasesoresltida@hotmail.co](mailto:lcasesoresltida@hotmail.co)

L.C.P. **ASESORES.LTDA.**  
NIT. 90.028.7.526 – 3  
C# 74 15-80 Oficina 519 torre 2, Bogotá  
DC. Actividad: 8519

---

**CARROCERIA: TIPO FURGON MONOCASCO**

(Una sola pieza) generando una carrocería liviana, resistente y con protección al personal. Que se traslada, ya que al poseer aislamiento térmico y acústico en

Celular: 3176494308/3103312547

iii

poliuretano Inyectado de alta densidad y refuerzos estructurales, se convierte en una unidad que brinda seguridad pasiva a los ocupantes.

**Forro Piso:** superficie horizontal enteriza, forrada en lámina poliéster reforzada En fibra de vidrio calibre apropiado herméticamente sellado a las paredes. El piso será sin costuras en una sola pieza hermético para impedir entrada de líquidos Con recubrimientos en: vinilo de tráfico pesado tipo quirúrgico y lámina en la banda de rodamiento de la camilla. El recubrimiento en fibra de vidrio actúa como un:

- Aislante termo-acústico.
- Ejerce la función de elemento estructural
- Aislante eléctrico.
- Retardante a la flama,
- Resistente a condiciones hostiles de humedad y ataque químico.

**Forro interior:** forrada en lámina poliéster reforzada en fibra de vidrio clase B.

Techo: forrado en lámina poliéster reforzada en fibra de vidrio clase B.

Los forros interiores del compartimiento de pacientes serán en fibra de Vidrio clase B hablamos de todo su interior.

**Parachoques:** Llevara parachoques delantero original del vehículo y trasero fabricado en aluminio de 2.5 mm de grosor y resistente a los golpes y al peso Sobrepasará en 25 mm los verticales de los extremos delanteros.

**ADECUACION INTERNA:** Se instalará una división con un vidrio de corredera separando la cabina de la zona del paciente, lo que delimita las dos áreas principales de la Ambulancia entre conductor y tripulación

**MUEBLE LATERAL:** En color blanco con bordes realzados sin bordes filudos, entrepaños, con cierres para impedir la apertura accidental. Este estará localizado al lado Izquierdo de la zona de pacientes y será un mueble piso techo pared a pared en Madera mdf de 9 mm resistente al agua

**SISTEMA ELECTRICO:** La ambulancia está equipada con un generador de energía tipo

Alternador Original del vehículo con rectificación y regulador electrónica con Tensión a **12v**. Todos los cables interruptores y sistemas soportaran una tensión de mínimo **25%** Por encima de la capacidad nominal del circuito.

Todos los circuitos estarán protegidos por medio de fusibles térmicos Adecuados De fácil Accesibilidad para su eventual sustitución. Los fusibles Del equipo Médico y conexiones del compartimento del paciente irán en Una caja Única en el compartimento posterior del mueble. Todo el equipo Eléctrico Trabajara a Una tensión nominal de **12v** de corriente continua con Polaridad negativa a la masa del vehículo.

#### **El sistema de almacenamiento de energía eléctrica de la ambulancia**

**Constara de:** de dos baterías con una capacidad mínima total de **800 amps**, Todas las Baterías Serán libres de mantenimiento. Se incluye la batería original del Vehículo. El sistema de almacenamiento dará a una tensión de **12v** una Corriente Pico de **400A**. Las baterías cumplirá con la **NTC 978**.

La instalación eléctrica estará dentro de tubería de conducción acorazado Anti llamas en material auto extingible con supresión a ondas de radio, estará aislada y protegida del agua señalizada e identificada en planos eléctricos y electrónicos de la ambulancia.

Se instalará ventilador interior, dos(2) tomas a **12v** tipo encendedor de cigarrillos y seis (6) tomas a **120v** bien identificados, estando en el mueble Lateral, cabecera de la camilla y al lado del acceso principal. Se instalara Toma exterior de entrada, Resistente a la intemperie por medio de tapa con bisagra con marcación de **120v** Se instalara un sistema de inversor **de 12v a 110v de 2000 WATT 120v 15% a60hz** de corriente alterna con eficiencia de **90%** que opera solo desde la zona de pacientes en sitio protegido de fácil acceso para operación y con desconexión automática al ser alimentado por la red urbana a una tensión de **120v a 60hz**. La ambulancia constara de dos circuitos independientes uno Para el vehículo y uno para el compartimento del paciente. El vehículo para la zona de pacientes tendrá un interruptor maestro y/o máster que permita Desconexión para efectos de seguridad.

**LUCES INTERIORES:** En el compartimento del paciente se instalarán tres (3) lámparas incandescentes, una luz fría ecualizable ubicada sobre la Camilla para procedimiento con protección en material traslucido. El sistema de control de apagado y encendido será de operación Independiente. La iluminación del área asistencial será de intensidad principal De 200 lux min. Y secundaria de 50 lux. Con sistema de encendido Automático activado con temporizador electrónico que permitirá tener las Luces encendidas de la zona de pacientes aunque las puertas se encuentren Cerradas.

**LUCES DE PRIORIDAD:** Sobre la capota sobre el plano horizontal se instalará una barra importada duración de destello de luces tipo LED de alto impacto de color rojo y blanco en los intervalos de onda acogidos en los convenios de Ginebra para vehículos sanitarios. Esta se podrá ver a 200m mínimo y se instalara en la parte Trasera una central giratoria o strober importada. A los lados llevara luces de delimitación con respecto a su eje Longitudinal dos luces rojas intermitentes y dos luces blancas fijas con inclinación de 15 grados con respecto a su eje vertical a cada lado del Vehículo. En la parte trasera se Instalarán dos lámparas intermitentes rojas en los vértices en caso de parada. En la parte trasera de la capota se instalará una lámpara halógena de acceso.

Se instalara al lado izquierdo trasero un faro antiniebla de color rojo .Las luces serán accionadas desde la cabina del conductor y llevarán sus respectivos porta fusibles de norma para protección.

#### **SEÑALIZACION EXTERIOR:**

El color de la ambulancia será blanco en esmalte de poliuretano, la Rotulación y decoración se hará en cinta reflectiva cumpliendo normas ASTM-495693 y ASTM810 importada. La identificación de aviso de AMBULANCIA en sentido inverso, de 20cms d e alto Y 15 cms de grueso. Se pondrá como identificación de la entidad y/o Nombre del Hospital, teléfono, municipio y departamento. Llevara la sigla TAB y/o TAM a los costados y cruz de vida. En la parte Interna llevara aviso NO FUME, USE EL CINTURON DE SEGURIDAD. Los gabinetes irán identificados por color: azul, rojo, amarillo, verde con sus respectivas leyendas en la parte trasera un letrero con la leyenda "CONSERVE SU DISTANCIA"

**SISTEMA SONORO DE ALERTA:**

Pito o claxon en el sistema principal estándar, amplificador de perifoneo PA 300 con cuatro tonos independientes y mando sistema de perifoneo con 100 Watts de potencia Efectiva RMS, control de volumen y altavoz de 122.5 decibeles. El Amplificador está instalado en la cabina del conductor y el altavoz está Incorporado dentro del vehículo en la Parte delantera Cumple Norma SAE.

**CAMILLA PRINCIPAL:**

Fabricada en aluminio y fibra sintética resistente a la corrosión medidas Camilla

Ancho: 570 mm Largo

útil: 1930 mm Carga

mínima: 180 kilos

Altura: desde la base de los pies deslizantes a la parte superior del plano destinado al paciente 0.25m como mínimo y 1.35m como máximo. Tendrá dos Posiciones: alta y baja Llevara sistema de anclaje al piso por medio de enfocador frontal y soporte de Aseguramiento o anclaje.

Distancia al panel frontal 150 mm mínimo, distancia al panel lateral 250 Mm mínimo, espaldar reclinable de 0 a 75 grados, espesor de la colchoneta 100mm mínimo forrado en material claro e impermeable y llevara tres (3) Cinturones de seguridad.

**ASIENTO ACOMPAÑANTES:**

Se ubicara al lado derecho de la zona de pacientes, construido sobre mueble que sirve de depósito para equipo de abordó con colchoneta construido con uniones herméticas espaldar acolchado y protector de cabeza trasero llevara cinturones para acompañantes (máximo 3).

**ASIENTO PARA PERSONAL AUXILIADOR (PARAMEDICO)**

En el compartimento de pacientes, se localizara a la parte izquierda de la camilla principal instalada mirando hacia el paciente. Cinturón de seguridad, de tres puntos, Espaldar y apoyacabezas.

**SISTEMA DE OXIGENO MEDICINAL:**

Se instalara (1) una bala de oxigeno de tres metros cúbicos un compartimento con regulador y/o manómetro de alto flujo para oxigeno medicinal al Interior Aislado con puerta exterior y ventana Interior Para maniobra de cierre de válvula y manómetro.

Se hará un sistema de Aseguramiento con sistema de amortiguación de paredes y pisos. Se Instalara Una manguera de alta presión para conducción de oxigeno al toma de pared y bala para oxigeno terapia y/o portátil de (1) un metro cubico con su respectivo regulador y/o manómetro.

**AIRE ACONDICIONADO:**

Se incluye aire acondicionado delantero y trasero.

**EQUIPO BASICO:**

- Llanta de repuesto y Rin original vehículo
- Dos extintores de 5 lbs. instalados uno en la zona de paciente y uno en la  
Cabina del conductor
- Gato original del vehículo
- Dos señales reflectiva de emergencia original del vehículo
- Una llave de pernos tipo cruceta original del vehículo
- Un juego de seis llaves boca fija diferentes medidas
- Una llave inglesa de 1.1/2"
- Dos chalecos fluorescentes
- Un juego de cables de iniciación eléctrica para la batería
- Tres destornilladores de pala
- Tres destornilladores de estrella
- Un alicate de mango aislado

- Una palanca pate cabra
  - Un martillo metálico de 250grs mínimo
  - Una tijera cortatodo
  - Una cuchilla para romper cinturones
  - Una cuerda estática de 20m, con diámetro mínimo de 12.5mm y su correspondientes ganchos para tracción
  - Una lámpara con enchufe a toma corriente con 15 ms de cable
  - Una linterna con pilas
  - Fusibles surtidos de los usados por el vehículo
  - Soporte de techo para líquidos parenterales con cuatro ganchos
  - Atril porta Suero de dos ganchos
  - Torniquete para uso de venopunción
- Torniquete para control de hemorragias
- Riñonera
  - Pato orinal
  - Pato coprológico
  - Vaso humidificador simple
  - Vaso humidificador ventury
  - Una cánula nasal adulto
  - Una cánula nasal pediátrica
  - Una máscara de oxígeno adulto
  - Una máscara de oxígeno pediátrico
  - Dos máscaras de oxígeno para sistema ventury adulto y pediátrico
  - Dos mangueras o conectores de oxígeno

Celular: 3176494308/3103312547

m

- Un micro cámara de nebulización con mascarilla adulto
- Un micro cámara de nebulización con mascarilla pediátrica
- Cuatro catéteres venosos de diferentes tamaños
- Ventury adulto
- Ventury pediátrico
- Tres peri craneales o agujas tipo mariposa de diferentes tamaños
- Tres equipos de micro goteo
- Seis equipos de macro goteo
- 5 jeringas de diferentes tamaños
- Un aspirador de secreciones portátil eléctrico
- Un dispositivo de bolsa válvula mascara con reservorio de oxígeno pediátrico
- Un dispositivo de bolsa válvula mascara con reservorio de oxígeno adulto
- Una máscara oxígeno de no re inhalación con reservorio para adulto
- Una máscara oxígeno de no re inhalación con reservorio pediátrica
- Tres cánulas de Guede 2, 4 y 5
- Linterna de examen con pilas.
- Un fonendoscopio adulto
- Un fonendoscopio pediátrico
- Tensiómetro aneroide con brazalete adulto
- Tensiómetro aneroide con brazalete pediátrico
- Tabla de inmovilización espinal larga
- Tabla de inmovilización corta
- Termómetro digital

- Kit de inmovilizadores para brazo, antebrazo y pierna
- Un inmovilizador lateral de cabeza
- Dos sábanas desechables del tamaño de la camilla
- Una cobija para paciente
- Una pinza rompe anillos
- Una tijera de material
- Un termómetro digital clínico
- Una manta térmica •
- Dos vendas de algodón
- Dos vendas de gasa
- Dos vendas triangulares
- Dos vendas elásticas
- Cinco pares de guantes desechables
- Dos apósitos de gasa
- Dos apósitos de algodón
- Cinco sondas naso gástricas
- Cinco sondas de nelaton
- Una bata desechable
- Dos rollos de esparadrapo
- Dos rollos de micropore
- Dos sábanas desechables camilla
- Cinco tapabocas
- Un sistema guardián
- Una gafas

- Un frasco de jabón
- Dos canecas de pedal verde y roja
- Un isodine
- Un alcohol
- Seis bolsas solución salina
- Dos bolsas de dextrosa al 10% por 500c.c.
- Dos bolsas de dextrosa al 5% por 500c.c.

#### **CONDICIONES COMERCIALES**

DESCRIPCIÓN VALOR ADECUACION AMBULANCIA DE TRASLADO ASISTENCIAL BASICO MONTADA EN VEHÍCULO NISSAN FRONTIER 4X4 ES DE CIENTO VEINTICINCO MILLONES DE PESOS M/cte. (**\$125'000.000**), sin IVA.

#### **Forma de pago**

**60%** de anticipo con la orden de compra. **40%** a la entrega.

#### **TIEMPO DE ENTREGA**

La adecuación para el servicio de Ambulancia TAB estará lista dentro de los (30) TREINTA DIAS HABILES SIGUIENTES, una vez legalizado el contrato y Recibido el anticipo, salvo venta previa, disponibilidad del inventario.

#### **VALIDEZ DE LA OFERTA**

Nuestra oferta es válida por un periodo de **TREINTA (30)** días calendario contados a partir de la fecha de presentación de esta cotización.

**Sitio de Entrega**

La Ambulancia se entregará en las instalaciones del Cliente.

La garantía de la adecuación de 1 año a partir de la entrega y por defectos Relacionados con la fabricación

La garantía del chasis es el otorgado por la Nissan

Gracias por contar con nosotros para cotizar su vehículo quedo atento y a sus dudas e inquietudes.

Cordialmente;

Andrés Felipe Vásquez

Gerente Comercial

Celular: 3176494308 - 3103312547.

Dirección: Cll 74 No. 15 - 80 Oficina 519 Torre 2. (Bogota)

Anexo C.

LOGOTIPO



**Anexo D**

**SLOGAN**

*TU SALUD NUESTRA PASION*

*SOMOS LOS ESPECIALISTAS EN SERVICIO MEDICO.*

**TARJETAS DE PRESENTACION**



## Anexo E.

### MENSAJE RADIAL

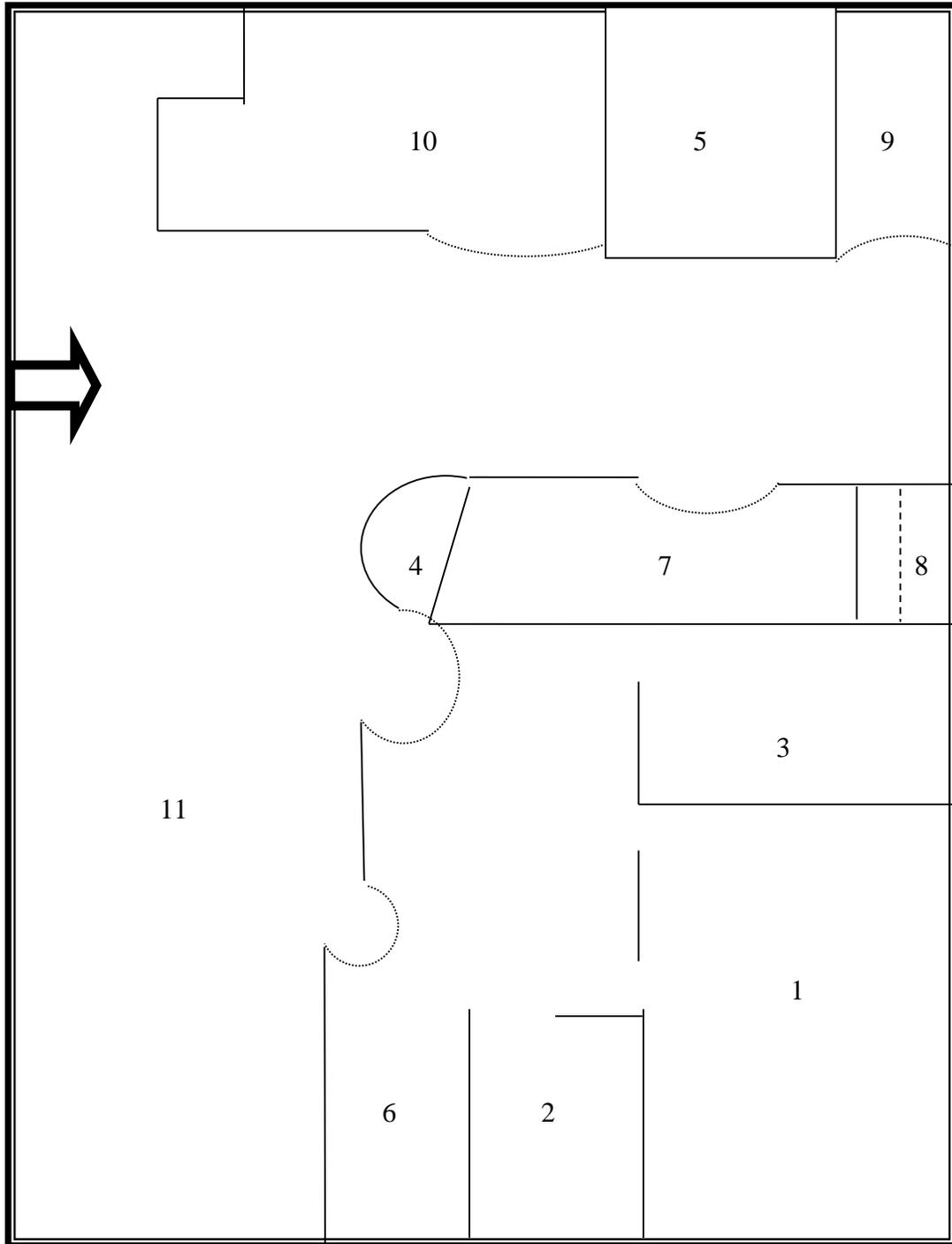
*Ya está aquí en Ocaña la nueva EMPRESA DE SERVICIOS MEDICOS A DOMICILIO, somos los especialistas en salud, con tan solo una cuota mensual accederás a nuestro servicio de consulta médica, atención de urgencia y emergencia a domicilio las 24 horas del día. Traslado del paciente a la IPS o al Hospital entrega de médico a médico. “tu salud es nuestra pasión”.*

*Atención personalizada de domingo a domingo, sin esperar, sin colas, ni cuotas moderadoras.....*

*Estamos Ubicados en la Carrera.....”*

**ANEXO F.**

Distribución en Planta



## **DISTRIBUCIÓN EN PLANTA**

1. Oficina de administración
2. Oficina personal medico
3. Oficina auxiliar administrativo
4. Oficina Auxiliar de enfermería
5. Oficina atención usuario
6. Área de recepción
7. Área de almacén y mantenimiento
8. Sala de espera
9. Servicios sanitarios de usuarios
10. Área de vestier y servicios sanitarios funcionarios
11. Zona de parqueo ambulancias