

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

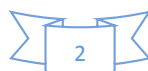
De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca

CONTACTO ENFERMERIA
OUTSOURCING ESPECIALIZADO EN SERVICIOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA

DIANA MARCELA MONZÓN LANDAZURI

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y REHABILITACIÓN
AÑO 2014



CONTACTO ENFERMERIA

**OUTSOURCING ESPECIALIZADO EN SERVICIOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA**

DOCUMENTO REALIZADO POR LA ESTUDIANTE:

DIANA MARCELA MONZÓN LANDAZURI

PRESENTADO AL ASESOR DE EMPRENDIMIENTO

CARLOS ANDRES PALOMEQUE FORERO

COMO REQUISITO DE OPCIÓN GRADO

CREACIÓN DE EMPRESA

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

FACULTAD DE ENFERMERÍA Y REHABILITACIÓN

AÑO 2014

CONTACTO ENFERMERÍA

A continuación presentamos el siguiente proyecto que busca brindar un beneficio múltiple en el sector de la salud. CON – TACTO ENFERMERÍA será un Outsourcing especializado que proveerá personal profesional de Enfermería a clínica y hospitales de la ciudad de Bogotá.

CUADRO No 1. LLUVIA DE IDEAS

PRODUCTO O SERVICIO	CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD O PROBLEMA A SATISFACER
1. Selección de Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicar personal capacitado e idóneo en cada uno de los sitios de trabajo, que tenga valores como: Humanización, compromiso; que brinde atención con calidad. • Se contará con personal con conocimientos y experiencia en atención primaria y que tenga como requisito mínimo el curso de Soporte Vital Básico (BLS) de acuerdo a la complejidad del servicio que atienda. (Este curso hace referencia a la reanimación que se le hace a los pacientes) 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una insatisfacción de los pacientes hacia la atención prestada por parte del personal de enfermería en las diferentes clínicas y hospitales de nivel I-IV de la ciudad de Bogotá, por lo que creemos que es de vital importancia ofrecer un servicio que supla esas falencias en el momento de brindar atención a los usuarios. • Algunas clínicas y hospitales no atienden de manera eficiente, por diversos factores, los inconvenientes generados con el personal de enfermería, razón por la cual nosotros, podemos disminuir de manera sustancial, tiempos y costos, lo que hará centros de salud más eficientes, con mejores servicios.
2. Suministro de personal a Clínicas y Hospitales de niveles I-IV. 3. Capacitación a personal de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer la cantidad de personal necesaria para atender la demanda de pacientes y brindar una atención oportuna. • Se contará con personal capacitado e idóneo para brindar atención de alta complejidad de acuerdo al servicio de atención necesario y/o especialidad. • Brindar soporte y atención al cliente con el fin de dar respuestas eficientes a los inconvenientes que se puedan presentar en el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de contratación y resolución de problemas que se presenten entre el personal de enfermería y la institución. • Capacitación constante al personal de enfermería con el fin de tener actualidad en las últimas técnicas y procedimientos atendidos con relación a los servicios prestados por las clínicas y hospitales de nivel I-IV de Bogotá • Incluirnos en el listado de Cluster de la Cámara de Comercio de Bogotá, con el fin de poder ampliar nuestra oferta de servicios tanto a clientes internos como externos, mediante procesos mejorados y más eficientes.

Fuente elaboración propia

CUADRO No 2. EVALUACIÓN DE IDEAS PROPUESTAS

CRITERIO	NIVEL DE INNOVACIÓN	MERCADO POTENCIAL	CONOCIMIENTO TÉCNICO	REQUERIMIENTO DE CAPITAL	TOTAL
Selección de Personal	3	5	2	5	15
Suministro de personal a Clínicas y Hospitales de niveles I-IV.	4	5	5	5	19
Capacitación a personal de Enfermería	3	5	3	5	16

Fuente elaboración propia

DESCRIPCIÓN DE LA IDEA

El proyecto empresarial consiste en un servicio de provisión de personal de Enfermería, que contemple todas las áreas, desde la atención primaria hasta la de alta complejidad, con el fin de suplir los requerimientos de personal calificado, en los hospitales y clínicas de la ciudad de Bogotá, niveles del I al IV, brindando beneficios múltiples, tanto al profesional como a la institución ya que se mejoraran los puntos débiles que se pueden encontrar dentro del proceso de calidad y conocimientos, lo cual, a futuro representa beneficios o complicaciones en la prestación del servicio a los pacientes.

La empresa desarrollará un proceso de selección de personal, según los requerimientos que los hospitales y clínicas hagan, buscando el candidato ideal, lo cual representa ahorro de tiempos y dinero para la institución y la ubicación del profesional en el espacio adecuado, buscando maximizar sus aptitudes, lo cual representa estabilidad, desarrollo de mejor manera de sus competencias y por consiguiente un mejor servicio para los pacientes.

A groso modo la empresa ofrecerá dos líneas de servicios, el de selección y ubicación de personal en clínicas y hospitales de I a IV nivel de la ciudad de Bogotá y el otro servicio consiste en ofrecer capacitaciones, seminarios, cursos y talleres, dirigidos a profesionales de la salud, que brinden espacios de mejoramiento en la atención del servicio prestado en las diferentes instituciones donde estén adscritos,

Aparte de los dos servicios principales expuestos anteriormente, la empresa contará con un modelo de seguimiento, acompañamiento, control y retroalimentación integral, esto con el fin de corregir las posibles fallas, mejorar aspectos que estén en un nivel intermedio y potencializar las fortalezas que se tengan y que sobresalgan en el mismo. La búsqueda clara del proyecto será que en cada proceso existan políticas claras y estrictas de calidad, conceptualizando siempre que el fin es la prestación de un servicio de alto nivel, sea cual sea la institución que requiera el servicio, lo cual es transferencia directa de beneficios y mejora de calidad de vida y de cuidado a los pacientes, algo que se encuentra un poco descuidado en algunos centros prestadores de servicios de salud, sobre todo los que pertenecen a la red pública.

JUSTIFICACIÓN

Desde hace algunos años el modelo de tercerización de procesos dentro de las instituciones es casi un requerimiento obligado del mundo empresarial y servicios, pero en el sector salud lo que se refiere a nuestro país, es casi nulo y dichos procesos los realizan las instituciones, lo que produce en las mismas, desvíos de atención y recursos adicionales, descuidando la verdadera necesidad a cubrir por parte de ellas y es la prestación humanizada y con calidad de los servicios del personal, en este caso específico el servicio del profesional de enfermería, además de ello las deudas altas al personal profesional que atiende en dichas instituciones, conlleva a males consecuentes, como ya la mencionada atención deficiente de estos hacia los pacientes, motivos suficientes para ofrecer un servicio integral donde gana Institución – Pacientes – Profesional de Enfermería.

Nuestra empresa busca satisfacer una demanda de buenos servicios de enfermería, entregándole a las instituciones profesionales acordes con las necesidades que buscan, ahorrando costos en convocatoria, selección, capacitación y mantenimiento de personal, con una ventaja extra que es que dicho personal se adaptará al modelo institucional requerido, sin que ello implique su contratación directa, pero sin renunciar al sentido de pertenencia hacia la institución; adicional a esto la institución tendrá siempre un soporte especializado en caso de ausencia o una necesidad de aumento o disminución de personal, en épocas que haya variación del estándar del servicio. Según un estudio adelantado por la revista América Economía – Edición México, de Septiembre de 2013, donde muestran el ranking de hospitales y clínicas de América Latina, destacan que en promedio el número de Enfermeras en una institución es de 716, y que el ponderado de enfermeras por cama es de 2.5, lo cual se constituye en una cifra cercana a lo ideal, que sería de 3 enfermeras por cama, pero que no refleja la total realidad, ya que en gran parte de los hospitales de la red pública de Bogotá, el promedio llega apenas a 0.48 enfermera por cama y en las instituciones privadas llega al 0.76. (Se aclara que la medida se toma como cama durante las 24 horas del día), lo cual constituye en un oportunidad importante para nuestro proyecto.

Para el profesional será beneficio porque tendrá garantías prestacionales, la ubicación en un puesto acorde con sus capacidades y aptitudes, mejores oportunidades para ascender dentro de las instituciones, ya que se desarrollará en espacios donde tenga mejor potencial aptitudinal, acompañado siempre en el proceso, cubriendo aquellas debilidades que pueda presentar y elevando las fortalezas con las que cuente.

Para las partes involucradas en la institución el beneficio será de doble vía, ya que contarán con personal capacitado, con niveles altos académicos, personales y de presentación adecuada, sin tener que incurrir en sobre costos de tiempo y dinero y en donde directamente la institución obtendrá beneficios reales reflejados en una mejora en la calidad de la prestación del servicio a sus pacientes, disminuyendo impactos negativos por negligencia o malas conductas de su personal, lo que puede llevar a posibles sanciones y/o hasta multas graves derivadas por estas situaciones. Para los pacientes los beneficios serán también tangibles, ya que sin necesidad de pagar más, los servicios que reciban serán con excelente calidad, garantía de una mejor recuperación y cuidado, con dignidad y con la tranquilidad de tener un profesional 100% comprometido con los servicios que debe brindar.

Ampliamente hay un beneficio de las cuatro partes involucradas en el proceso, Empresa – Clínica – Paciente – Profesional de Enfermería, que cubre unas necesidades reales y de diario vivir, por lo que el proyecto puede servir como modelo hacia el futuro en la modernización y adaptación de

mejores y más altos estándares, gracias a la especialización en los procesos involucrados, lo cual mejora la calidad de vida de los actores involucrados en el proyecto.

PROPUESTA DE VALOR

Vamos a dar respuesta eficiente a los tres actores principales que están involucrados en este proceso:

Clínica = Les disminuimos costos y tiempos relacionados con la contratación de personal, específicamente con las Profesionales de Enfermería, desde el proceso de búsqueda hasta la prestación y cambio del mismo cuando haya lugar.

Paciente = Mejor prestación del servicio, ya que uno de nuestros pilares será la excelente relación Profesional – Paciente, lo que hará que haya más y mejor aceptación ante la prestación del servicio, lo que disminuye la cantidad de quejas y reclamos por este aspecto, además el Cuidado estará siempre en cada proceso que se ofrezca.

Profesional = Pagos a tiempo, mejor remuneración, capacitación constante, soporte en cada instante que lo requiera y disponibilidad de variación ante las posibilidades de cambio.

CUADRO No 3. NOMBRE DE LA EMPRESA

NOMBRE	DESCRIPTIVO	ORIGINAL	ATRACTIVO	CLARO	SIGNIFICATIVO	AGRADABLE	TOTAL
Cuidar S.A.S	2	1	3	1	2	3	12
Contacto Enfermería	4	2	4	4	4	5	23
Valor Enfermería	2	2	3	3	3	3	16
Cuidados Seguros	2	1	3	2	1	2	11
Central Enfermería	4	2	4	4	4	4	22

Fuente elaboración propia

TIPO, UBICACIÓN Y TAMAÑO DE LA EMPRESA

- Servicios – Prestación de servicios profesionales de Enfermería
- Bogotá
- Microempresa: 1-20 Empleados

CUADRO No 4. MATRIZ PESTAL

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	CALIFICACIÓN
P	<ul style="list-style-type: none"> - Nueva politica publica para que los Hospitales del Distrito tengan una especialidad especifica - Intervención del Gobierno Distrital por las malas practicas de los Hospitales Públicos del Distrito. Fuente http://www.elespectador.com/noticias/bogota/hospitales-mira-articulo-480993 	<ul style="list-style-type: none"> - Demoras en los pagos por parte de algunas instituciones al personal, se ve más en la Red Pública. - Practicas poco sanas en contratación, como contratos por servicios y bonificación especiales, porco ajustadas a lo que la ley exige y permite. 	5
E	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de la partida presupuestal para la Red Hospitalaria a nivel nacional. Así mismo la posibilidad de mejores salarios para los profesionales que estén vinculados a las instituciones privadas. Fuente: http://www.elespectador.com/noticias/bogota/135-mil-millones-el-saneamiento-financiero-de-14-hospit-articulo-482782 - Minsalud publicará en su página web a partir del mes de marzo de 2014, y dentro de los 20 primeros días calendario de cada mes, el listado de las IPS respecto de las cuales se haya registrado la cuenta bancaria; una vez publicado este documento, las EPS deberá reportarán al Fosyga el monto a girar a cada IPS de acuerdo con las condiciones señaladas en la presente resolución: Detalle de las facturas por las que se girarán recursos, el cual no podrá ser inferior a Un millón de pesos. Fuente: http://www.achc.org.co/noticias.php?idnoticia=78 	<ul style="list-style-type: none"> - Burocracia innecesaria y amplia en el ambito público, así como ofertas laborales en el mercado privado no acordes con el nivel de conocimiento e intelectual del profesional. - Fuerte nivel de deuda de las EPS con la red de hospitales tanto publicos como privados. Fuente: http://www.achc.org.co/noticias.php?idnoticia=76 	4
S	<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción de los usuarios de los hospitales y clínicas, relacionados con el servicio prestado por los profesionales de Enfermería. - Modelos ambiguos en algunos casos en la atención primaria de los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conformismo de las areas de recursos humanos y calidad de la institución relacionados con la prestación del servicio del profesional de Enfermería, por diversosn factores tanto internos como externos, lo que plantea la pérdida de la búsqueda de soluciones a la mala atención. - Mayor grado de competencia que se busca en el mercado laboral, lo 	4

		que obliga al profesional en capacitarse más y mejor.	
T	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo de aplicaciones móviles que han salido para ser usadas por los responsables de prestar servicios de cuidado en salud, lo que ayuda a reforzar conocimientos adquiridos en las Universidades y a veces a disipar dudas sobre situaciones no comunes y de baja complejidad en la prestación del servicio. - La telemedicina es un área que está entrando a las prácticas comunes de los servicios de salud, por lo que es una oportunidad de mejora al proceso de prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza desmedida hacia los datos y conceptos que arrojen las aplicaciones móviles, lo que podría ocasionar errores en el momento de prestar el servicio, ya que se puede perder el sentido de análisis teórico-práctico de la situación, con el agravante que la información contenida en la App puede tener datos no ciertos o estar desactualizada. - Resistencia al cambio, a veces el hecho de ser nuevo, los servicios nuevos, con procesos altamente tecnificados, tienen muchas trabas por parte de clínicas y hospitales, dadas sus directrices y sus estándares internos. 	3
L	<ul style="list-style-type: none"> - Realizando la búsqueda es poca la oferta que se encuentra para servicios de enfermería en clínicas y hospitales. Fuente https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp# - La participación que puedan llegar a tener las empresas de servicios temporales, ya que de manera equivocada se recurre a ellas, para prestar servicios permanentes, lo cual está por fuera de la Ley. (Ley 50 de 1990, artículos 71 a 94) 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos de contratación están muy arraigados y centralizados en que lo hagan directamente las clínicas y hospitales. - Una baja perspectiva que pueda llegar a tener el profesional de ubicarse en espacios donde le brinden todas las garantías de Ley, debido a la premura de pagar sus obligaciones y mantener a sus familias. 	5

Fuente elaboración propia

CUADRO No 5. MATRIZ DOFA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Mercado especializado con baja penetración de un Outsourcing especializado • Deficiente calidad de la prestación del servicio del personal de Enfermería, sobre todo en los Hospitales Públicos, lo que convierte un buen servicio en determinante de contratación sin incurrir en sobre costos • La política nueva de volver los Hospitales Públicos en centros especializados de servicio, focalizando profesionales y espacios específicos en la prestación de mejores servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del servicio ofrecido por parte del personal encargado de contratar en las clínicas y los hospitales a los profesionales de Enfermería • Aumento de servicios de empresas temporales de baja calidad • Profesionales de Enfermería apáticos por trabajar en el país • Demoras en los pagos a los profesionales del sector salud, sobre todo en los establecimientos de la Red Pública. • Administraciones cerradas en los Hospitales y Clínicas que impiden cambios en los modelos de gestión y servicio.

<ul style="list-style-type: none"> • El aumento de la construcción de clínicas privadas en la ciudad, así como del Turismo de la Salud • El afianzamiento de estándares óptimos para la prestación de servicios de Enfermería y los distintos ambientes que se relacionan con este • Aumento en las partidas para la atención de personas de la Red Pública del Distrito. <p>Fuente: http://www.elespectador.com/noticias/bogota/135-mil-millones-el-saneamiento-financiero-de-14-hospit-articulo-482782</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones móviles en el mercado que ayudan a mejorar procesos de gestión y fortalecen los conocimientos adquiridos a través del paso por la academia. • Déficit de personal en las instituciones. <p>Fuente: http://www.elespectador.com/noticias/salud/falta-de-enfermeros-profesionales-colombia-pone-riesgo-articulo-482029</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Baja oferta de alumnos en el mercado lo que puede hacer más difícil la contratación porque tenderíamos más oportunidades de cubrir esa necesidad directamente • Los vaivenes económicos que afectan de manera global a todos los sectores, incluidos los de la salud. http://www.proexport.com.co/sites/default/files/ranking_hospitales_2012_2.pdf
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio novedoso con altos niveles de calidad en cada uno de los procesos que involucre • Políticas no convencionales, que mezclaran flexibilidad y rigurosidad, para el personal que saldrá enfrentar el reto para lo cual es contratado • Servicios complementarios de control, seguimiento, acompañamiento y retroalimentación tanto para el contratante del servicio como para el profesional ubicado. • Focalización en los problemas que puedan enfrentar a diario el personal y llevar a convertir la deficiencia en un punto de partida para el aprovechamiento de una nueva oportunidad. • Capacitación permanente de todo el personal vinculado al proyecto • Prestación de un servicio de alta calidad sin sobre costos, brindando mejores resultados para los involucrados en el proceso, institución, profesional y usuario del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa nueva en el mercado • Fuentes propias de recursos escasas • Servicio nuevo en el mercado, hoja de vida por hacerse.

Fuente elaboración propia

MISIÓN

Proveer personal de alta calidad a las instituciones de salud de nivel I-IV de la ciudad de Bogotá, que busquen profesionales de enfermería con cualidades específicas y con capacidad suficiente para afrontar las tareas y retos que estas tengan en las áreas de cuidado, destacando disciplina, constancia y calidez en cada instante que se esté prestado el servicio con sentido humano.

VISIÓN

En 5 años ser la empresa más reconocida en el área de tercerización de servicios de enfermería en la ciudad de Bogotá, reconocida por su excelencia, compromiso y cumplimiento en el área del cuidado en las instituciones de salud.

OBJETIVOS

- **Corto Plazo:** Tener presencia de nuestro personal en al menos el 5% de las instituciones a las cuales se pretende llegar.
- **Mediano Plazo:** Abarcar el 50% de las instituciones de salud de nuestro mercado objetivo con personal, así mismo haber tenido convenios de capacitación a nivel regional con el personal externo de nuestra organización buscando la vinculación de personal diferente al propio.
- **Largo Plazo:** Tener presencia en el 80% de las instituciones de la ciudad de Bogotá, tanto con personal, como con staff que ayude y soporte los servicios de cuidado involucrados en las áreas de servicio ofrecido.

ANALISIS DE LA INDUSTRIA

En la ciudad de Bogotá existen alrededor de 40 hospitales y clínicas con el perfil que pretendemos cubrir, aproximadamente el 60% son públicos y el resto privados, la red pública pretende ser saneada con una adición de \$135 mil millones de pesos, además de una partida de aproximadamente \$400 mil millones para infraestructura, la red privada cuenta con promedios salariales de \$ 2'000.000 y un cumplimiento en pago cercano al 89%, así mismo la contratación directa es cercana al 90%. Se prevé que en los próximos 5 años haya al menos 3 hospitales y clínicas nuevas en la ciudad.

Ventajas

- Contamos con servicio de tercerización que reduce costos y tiempos de contratación.
- Retroalimentación y soporte permanente.
- Servicio altamente calificado y eficiente adaptable 100% a las necesidades del cliente /usuario.
- Disponibilidad inmediata de personal.
- Presentación personal impecable.

Distingos

- Soporte mediante canales tecnológicos que produce respuestas más rápidas y mejores (Avantel, App's, GPS).

- Relaciones más personalizadas lo que ayuda a ser más eficientes en la resolución de inconvenientes que puedan haber en el servicio.
- Alianzas estratégicas con gremios específicos como Proexport, Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales, Asociación Nacional de Enfermeras de Colombia.

CALIFICACIONES PARA ENTRAR AL ÁREA

Descripción de productos o servicios

Selección, proveer a las instituciones de salud del nivel I – IV profesionales de enfermería que brindarán cuidado desde atención primaria hasta atención especializada, así mismo brindará capacitaciones, actualizaciones y retroalimentación al personal interno como externo que lo requiera de manera especializada, además de capacitaciones constantes que permitan que el personal esté a la vanguardia de los procesos y procedimientos llevados a cabo por ellos.

Calificaciones del Emprendedor

Estudiar enfermería, me ha permitido tener contacto con todo tipo de situaciones que ponen a prueba la capacidad de aguante en un momento decisivo, analizar cada uno de estos momentos y ver en qué condiciones se brinda el cuidado a los paciente en diferentes escenarios, me ha llevado querer cambiar la forma en que se brinda cuidado, pensar en que se puede poner en marcha la idea que ha surgido de manejar una empresa donde este un grupo de personas que realmente tengan esa vocación de atención al paciente en diferentes condiciones y se brinde ese cuidado con la sutileza más grande teniendo en cuenta la vulnerabilidad en que se encuentra el paciente, es lo que me lleva a querer que funcione este gran proyecto. Se destacan:

- Conocimiento en las áreas de cuidado.
- Buenas relaciones personales con compañeros y pacientes.
- Alto nivel de receptividad a la retroalimentación.
- Capacidad de trabajo bajo situaciones de tensión.
- Certificación de AHA en Soporte Vital Básico y Avanzado.
- Experiencia en instituciones, que han permitido ver las posibilidades reales del proyecto presentado, como Clínica Shaio, Fundación Cardio Infantil, Clínica Universidad de La Sabana, Hospital de Suba y Hospital de Chía.

APOYOS

- **Administrativa:** Gerente
- **Jurídica:** Abogado
- **Comercial:** Asesores
- **Financiero:** Contador
- **Agencia de Seguros** Pólizas de cumplimiento y responsabilidad civil.
- **Académico:** Docentes especialista para capacitaciones

OBJETIVOS DE MERCADOTÉCNIA

- **Corto Plazo:** Prestar el servicio en al menos 2 hospitales de la ciudad y al menos 12 profesionales.
- **Mediano Plazo:** Tener presencia en 20 clínicas por lo menos, con al menos 100 profesionales en las instituciones.
- **Largo Plazo:** Prestar el servicio al 80% de la red pública y privada con más de 150 profesionales en áreas de trabajo y con un área de capacitación que ofrezca cursos mensuales a por lo menos 20 profesionales.

SEGMENTO DE MERCADO

Nuestro segmento del mercado se encuentra en clínicas y hospitales de nivel I-IV de la red pública y privada de la ciudad de Bogotá, donde aproximadamente hay 40 instituciones de las cuales el 40% son públicas y el 60% privadas y personal de enfermería 6 a 12 enfermeras por servicio.

CONSUMO APARENTE

Nuestro número de clientes potenciales es de 40 instituciones donde consumo unitario aparente por cada cliente será de 8 enfermeras por institución y de igual manera el consumo mensual aparente del mercado será de 8 enfermeras por institución para empezar.

DEMANDA POTENCIAL

Nuestra demanda analizando el mercado y teniendo en cuenta que en algunos casos se supera la capacidad instalada será así:

CUADRO No 6. DEMANDA POTENCIAL

• Corto Plazo:	2 Instituciones	12 a 16 profesionales
• Mediano Plazo:	20 Instituciones	120 a 160 profesionales
• Largo Plazo:	32 Instituciones	240 a 320 profesionales

Fuente elaboración propia

CUADRO No 7. ESTUDIO DE LA COMPETENCIA

NOMBRE DEL COMPETIDOR	UBICACIÓN	PRINCIPAL VENTAJA	ACCIONES PARA POSICIONARSE
Enfermeras y Fisioterapeutas a domicilio	Bogotá	Experiencia y cobertura nacional	Servicio diferencial
Aliviamos	Bogotá	Alianza con empresas de médicos	Servicio diferente Mayor presencia

Fuente elaboración propia

DEFINICIÓN CONCRETA DE LOS SERVICIOS A NUESTROS CLIENTES (CLÍNICAS Y HOSPITALES)

- Servicio especializado, capacitado, controlado
- Rotaciones, cambios y actuaciones eficientes en menores tiempos con resultados positivos.

- Disminución de procesos internos que incrementan esfuerzos en tareas ajenas a labor principal de la institución.
- No hay en el mercado un servicio dirigido a este sector específico.
- Proceso de inscripción como proveedores como contratistas si así se requiere

INFORMACIÓN A CONOCER POR PARTE DEL CLIENTE ACERCA DEL SERVICIO

- Cuál es el mayor problema del área de recursos humanos y contratación en los hospitales y clínicas relacionados con el personal de enfermería.
- Los pacientes porque se quejan más en cuanto a los servicios de enfermería que se prestan.
- Como percibe un servicio de enfermería externa dentro de la institución (Área de RR.HH).

La información se obtendrá aplicando encuestas de manera personal al personal de RR.HH y jefes del Departamento de Enfermería de clínicas y hospitales de Bogotá, el número de encuestas será de 20.

DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO

Nuestra sistema de distribución será mediante venta directa teniendo en cuenta que es un servicio especializado el que se está ofreciendo, el diseño del proceso da inicio desde nosotros seguido por la parte de RR.HH de la institución y luego el servicio en piso de hospitalización o donde se requiera. El responsable de cada paso en la cadena de distribución será el director de nuestra empresa, el director de RR.HH y el responsable del servicio donde se va a prestar.

GRAFICA No 1. PROMOCIÓN DEL SERVICIO

CONTACTO ENFERMERÍA

“Cuidado responsable en manos de profesionales”

Prestamos servicios de suministro de personal a clínicas y hospitales en el área de enfermería, capacitados y comprometidos en todo momento, brindando cuidado y atención a los pacientes aumentando la calidad del servicio; disminuyendo riesgos y percances en la contratación del personal en esta área.

Fuente elaboración propia

SPOT DE RADIO:

Deje el cuidado de sus pacientes en la mejores manos.
CONTACTO ENFERMERÍA Outsourcing en prestación de servicios profesionales

ANUNCIO PARA EL PERIÓDICO: **CONTACTO ENFERMERÍA** El cuidado de sus pacientes en las mejores manos. Empresa especializada en cuidado profesional a pacientes en clínicas y hospitales.

**SISTEMA DE PROMOCIÓN:
Y PUBLICIDAD** Radio \$5'000.000.oo (pauta por un mes)
Revistas especializadas (EPS, MED. PREPAGADA)
\$10'000.000.oo

POLITICA DE PRECIOS

Costos Fijos Mensuales

- Oficina Arriendo \$ 3'000.000.oo
- Nómina \$ 4'000.000.oo
- Servicios: \$ 720.000.oo
- Otros: \$ 780.000.oo
- Imprevistos \$ 850.000.oo

ACCIONES A REALIZAR PARA INTRODUCIR MI SERVICIO AL MERCADO

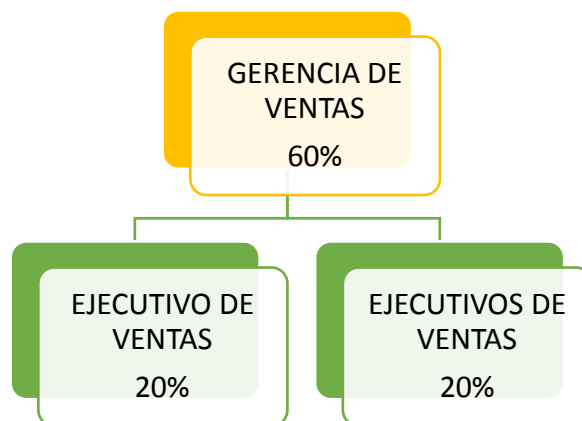
- Publicidad en revistas especializadas en el sector salud.
- Promoción en radio como emisoras de música especializada (Melodía Estéreo)
- Llamadas y envío de portafolio de servicio a las clínica y hospitales.
- Publicidad en periódicos y revistas de instituciones académicas que cuenten con el programa de Enfermería.
- Lanzamiento de Página Web

CUADRO No 8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

RIESGOS	ACCIONES POR REALIZAR
<ul style="list-style-type: none"> • Baja aceptación de las clínicas y hospitales de Bogotá • Resistencia al cambio de modelo de contratación 	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar beneficios relacionados con los riesgos Vs servicio. • Mostrar el beneficio máximo bajo este esquema
OPORTUNIDADES	ACCIONES POR REALIZAR
<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación presupuestal para contratación en clínicas y hospitales • Quejas importantes a nivel del servicio prestado en las clínicas y hospitales de Bogotá por parte del personal de enfermería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar licitaciones y realizar contactos con Secretaría de Salud de Bogotá. • Mostrar por medio de la campaña publicitaria que uno de nuestros fines esenciales es el excelente servicio a los pacientes

Fuente elaboración propia

GRAFICA No 2. ORGANIGRAMA DE VENTAS Y PORCENTAJE DE VENTAS



Fuente elaboración propia

PRODUCCIÓN

Objetivos

- **Corto Plazo:** Darnos a conocer en la ciudad de Bogotá a través de los medios en los que se hará publicidad y tener presencia y prestación de servicio en al menos 2 clínicas y hospitales de la ciudad.
- **Mediano Plazo:** Prestar servicio en al menos 20 clínicas y hospitales en la ciudad, así mismo tener una presencia más fuerte en medios especializados y tener una presencia de marca en toda la red hospitalaria de la ciudad.
- **Largo Plazo:** Tener una consolidación de servicio en el 100% de clínicas y hospitales objetivos de la ciudad, así como un despliegue fuerte de marca tanto en Bogotá como en ciudades principales, así mismo iniciar con el desarrollo de áreas como seminarios y capacitaciones a toda la población que estudie o lo haya hecho en el área de enfermería.

DISEÑO DEL SERVICIO

El servicio es la base de cualquier interacción entre una o más personas que demanden bienes o servicios y más si el mismo se relaciona con un servicio que enmarque cuidado en salud, por ello hemos diseñado una propuesta, creemos completa y de calidad para cubrir necesidades que tengan las clínicas y hospitales en cuanto a servicios de Enfermería, en los diferentes servicios que ofrecemos están:

1. Suministro de personal profesional de enfermería de acuerdo a las necesidades en las diferentes áreas de servicio de las clínicas y hospitales de nivel I-IV de la ciudad de Bogotá, suministramos profesionales con excelentes cualidades de acuerdo a lo que requiera el centro hospitalario, garantizando altos niveles en todos los aspectos requeridos, desde la presentación personal hasta la máxima idoneidad en la prestación de servicios complejos.

2. Servicios de capacitación, ofrecemos a enfermera y auxiliares cursos, seminarios y talleres, para reforzar e impulsar nuevos conocimientos, buscando siempre que las personas vinculadas a esta área estén prestas a todos los retos que se les presenten en los servicios.

PROCESO DE PRODUCCIÓN

1. Se contacta al encargado de talento humano de la clínica y/o hospital
2. Se hace una presentación del servicio
3. Se realiza seguimiento a la propuesta
4. Ajustes y aclaraciones
5. Redacción del contrato
6. Firma del contrato
7. Presentación del o de los profesionales al encargado del área de talento humano en la clínica y/o hospital.

DIAGRAMA DE FLUJO No 1

A CONTINUACIÓN



Contacto con el encargado de talento humano.



Presentación del servicio al encargado del área de contratación.



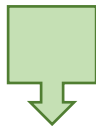
Seguimiento al cliente para resolver dudas



Espera al cliente en la toma de decisión.



Ajustes y desarrollo de la parte contractual



Revisión final del contrato y firma



Presentación del profesional a la clínica v/o hospital

Fuente elaboración propia

CARACTERÍSTICAS DE LA TECNOLOGIA QUE UTILIZAREMOS

1. Contaremos con un software que mejore los indicadores de gestión y que nos informe de manera temprana posibles alertas en la prestación de servicios.
2. De igual manera se invertirá en modelos de gestión para la contratación eficiente de personal, así como un modelo de administración de recurso humano y desarrollo de competencias.
3. Desarrollo de una aplicación móvil para brindar apoyo al profesional en su sitio de trabajo sin afectar su productividad

CUADRO No 9. EQUIPO Y HERRAMIENTAS A UTILIZAR

EQUIPO/HERRAMIENTAS	CANTIDAD	MARCA	PRECIOS
<ul style="list-style-type: none">• Computadores• Impresoras Multifuncionales	<ul style="list-style-type: none">• 3• 1	<ul style="list-style-type: none">• HP, Mac, Clon• EPSON	<ul style="list-style-type: none">• \$4'500.000.00• \$400.000.00
SERVICIOS NECESARIOS			
<ul style="list-style-type: none">• Modem• Línea telefónica e Internet	<ul style="list-style-type: none">• 1• 1	<ul style="list-style-type: none">• UNE	<ul style="list-style-type: none">• Comodato• \$120.000.00
INSTALACIONES NECESARIAS			
<ul style="list-style-type: none">• Escritorios• Sillas	<ul style="list-style-type: none">• 3• 6		<ul style="list-style-type: none">• \$600.000.00• \$780.000.00
MANTENIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none">• Mesa con 4 sillas• Teléfonos• Móvil principal	<ul style="list-style-type: none">• 5• 3• 1	<ul style="list-style-type: none">• Panasonic• TIGO	<ul style="list-style-type: none">• \$500.000.00• \$300.000.00• \$300.000.00
		TOTAL	• \$ 7.500.000.00

Fuente elaboración propia

RECURSO HUMANO

Para nuestra empresa será de vital importancia el personal profesional en enfermería, así como elementos y equipos relacionados anteriormente, además de multimedios para la prestación del servicio ante el encargado de talento humano de la institución.

PROVEEDORES

Los proveedores de nuestra materia prima principal que son los profesionales de enfermería serán las universidades con programas de enfermería, además por referenciación de otros profesionales. Por otro lado la calidad de profesionales deben ser quienes tengan promedios académicos altos y superiores además de estudiantes de posgrados en el área asistencial y con excelentes referencias laborales.

CUADRO No 10. MANO DE OBRA REQUERIDA

ACTIVIDAD	NUMERO DE PERSONAS	TIPO DE HABILIDAD
Contacto inicial	1	Experto en ventas de servicios y conocedor de manera completa el servicio ofrecido
Control y soporte	1	Profesional de enfermería que tenga conocimiento en manejo de personal de salud y de soporte inmediato a las personas que están prestando el servicio
Dirección Administrativa y Financiera	1	Administrador de Empresas
Talento Humano	2	Profesional de enfermería que conozca todas las áreas del cuidado y haga las pruebas psicológicas de ingreso, e interprete los resultados
TOTAL	5	

Fuente elaboración propia

PROCEDIMIENTOS DE MEJORA CONTINUA-ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

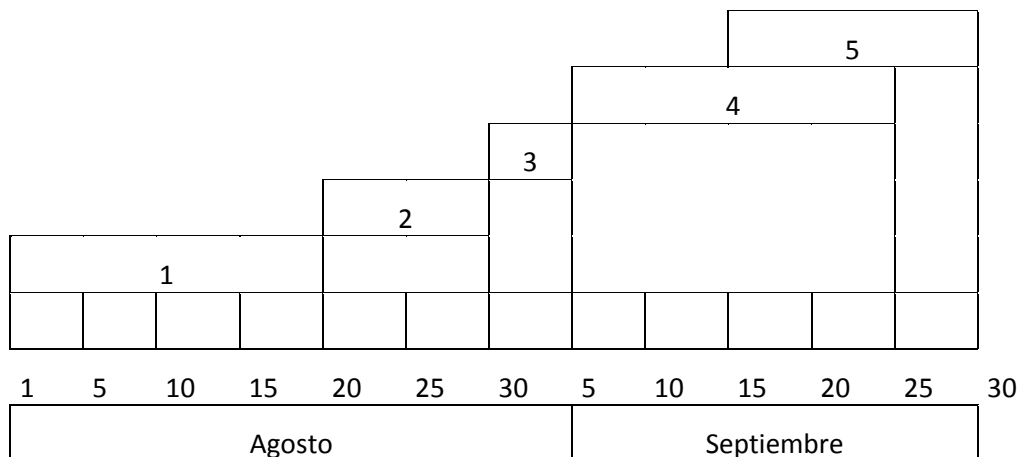
1. Realización de encuestas mensuales online a los jefes de talento humano donde se presta el servicio.
2. Hacer evaluación al personal que está prestando el servicio cada bimestre con el fin de evaluar aspectos relevantes de las labores desarrolladas.
3. Encuestas aplicadas a los profesionales que laboran con nosotros, para detectar fallas y oportunidades de mejora.
4. Encuestas al cliente final y usuario final del servicio.

CUADRO No 11. PROGRAMA PREOPERATIVO DE PRODUCCIÓN

ACTIVIDAD	PERSONAL ENCARGADO	PERIODO DE REALIZACIÓN
1. Puesta en marcha 2. Acondicionar área de trabajo. 3. Realización de pruebas personal de planta. 4. Contratación de personal 5. Realización pruebas personal externo 6. Concreción citas clientes	JCC – DM	1. 1 de Junio 2. 1 al 20 de Octubre 3. 21 al 31 de Octubre 4. 1 al 5 de Noviembre 5. 5 al 25 de Noviembre 6. 15 al 30 de Noviembre

Fuente elaboración propia

DIAGRAMA No 2. GANTT



Fuente elaboración propia

CUADRO No 12. CURVA DE VALOR

REDUCIR	
Incertidumbre en los pagos a tiempo que se presentan en algunas instituciones Quejas de los usuarios por mala prestación de los servicios Posibles demandas y querellas por falta de capacidad del personal prestante del servicio	
ELIMINAR	CREAR
<ul style="list-style-type: none"> • Sobre costos en los servicios de personal • Inmediatez en el momento de cubrir un turno por fallas o accidentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Tercerización en campos especializados del área de la salud • Políticas de capacitación frecuentes que garanticen la excelente prestación del servicio. • Portafolios múltiples de tercerización para clínicas y hospitales, minuciosos y adaptados a las necesidades específicas de cada servicio
INCREMENTAR	
<ul style="list-style-type: none"> • Mejor prestación del servicio hacia los pacientes • Cumplimiento en los pagos a profesionales • Soporte eficiente ante las posibles eventualidades que se presenten en el servicio 	

Fuente elaboración propia

NUEVA CURVA DE VALOR

Capacitación constante al profesional, remuneración a tiempo, liberación de tiempo para la institución = Mejor prestación de servicio a los pacientes

Fuente elaboración propia

SERVICIO: Ofrecemos servicios de ubicación de profesionales de Enfermería Superior en clínicas y hospitales de nivel I a IV en la ciudad de Bogotá. Así mismo dictamos cursos, seminarios y talleres de actualización a los profesionales del mismo perfil, con el fin de generar mejores competencias que garanticen una prestación excelente del servicio. Los profesionales que ubicaremos en las diferentes clínicas y hospitales serán los mejores en cada ítem de servicio requerido, entregando cuidado de altísima calidad, presentación personal impecable y verdadera humanización del trato que se haga al paciente, así mismo nos preocuparemos por ser estrictos en cumplir con los parámetros requeridos en cada institución así como brindar el mejor trato en todos los niveles a los profesionales que estén adscritos a nuestra empresa. Los cursos y talleres que se dicten tendrán tarifas especiales y buscarán satisfacer las demandas actuales que el mercado este demandando, con el fin de tener profesionales íntegros en cada aspecto de su rol profesional.

PRECIO: Nuestro servicio tendrá una tarifa variable dependiendo del profesional solicitado, los ítems para valorar son:

1. Experiencia del profesional
2. Estudios realizados
3. Área donde se requiere el profesional
4. Tabla de salarios promedios vigente. (El promedio de la industria está entre 1.700.000 y \$ 2.600.000 para un profesional recién egresado.)
5. Cuota de administración que será del 45% al 55% que se cobrará de manera anual.
6. Costos establecidos por ley. (Parafiscales y Seguridad Social).

PUBLICIDAD: Usaremos publicidad en medios impresos (revistas especializadas del sector salud), emisoras de música especializada, la cual se amplifica en clínicas y hospitales, así mismo tendremos una página web muy útil y directa sobre lo que hacemos. Para los temas académicos se enviarán invitaciones a las facultades de Enfermería de las universidades donde se ofrezca la carrera y se incluirán avisos especiales en la página web.

PUNTO DE VENTA: Nuestro servicio se comercializará de manera directa, ya que el mismo por su nivel de especialización requiere a un personal idóneo para darlo a conocer, así como sus ventajas y sobre todo la oportunidad infinita que el mismo tiene sobre cualquier otro, con el fin de mejorar el servicio de la institución que impacta en la parte más importante y es en el cuidado del paciente. La página web servirá como canal de comunicación sobre nuestros servicios, buscando que las personas de Talento Humano encuentren un punto de referencia óptimo para entablar un diálogo sobre las posibilidades de implementación del servicio en clínicas y hospitales. La presentación se hará de manera personal, los encargados del mismo serán el gerente de ventas y una profesional de Enfermería, después de ello se asignará un agente de servicio para seguir el proceso y en el momento del cierre lo hará el gerente de ventas. Lo primero que se hará será un contacto telefónico, se agendará una cita, se muestra el servicio, se hace seguimiento, se firma el contrato, luego se hace la presentación del personal a la institución.

ELEVATOR PICTH

Soy Diana Monzón, soy Enfermera Jefe, voy a dar solución con mi proyecto a tres problemas, servicio de baja calidad en clínicas y hospitales que se da a los pacientes por parte del personal de enfermería, disminuir los costos y tiempos administrativos de los centros de salud de nivel I al IV relacionados con los profesionales de Enfermería de Bogotá y dar mejores garantías laborales a las Enfermeras Jefes, así como mayor campo de acción. Lo voy hacer mediante una empresa de servicio de Outsourcing capaz de integrar servicio de calidad, flexible, eficiente y actualizado, donde todos ganan. Mi propuesta es novedosa y en el mercado competitivo seremos la mejor oferta donde el beneficio es tangible, en un sector tan sensible e importante como lo es el de la salud.

PRESUPUESTO

• Publicidad en medios impresos:	\$	10'000.000.00
• Cuñas de radio:	\$	500.000.00
• Página Web:	\$	2'000.000.00
• Google y Facebook	\$	2'000.000.00
• Personal administrativo	\$	4.000.000.00
• Mobiliario y servicios	\$	7.500.000.00

CUADRO No 13.BALANCE GENERAL

ACTIVO		PASIVO MAS PATRIMONIO	
Caja y bancos	\$ 20.000.000,00	Bancos	\$ 20.000.000,00
Activos fijos	\$ 6.280.000,00	PATRIMONIO	\$ 6.280.000,00
TOTAL ACTIVO	\$ 26.280.000,00	TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	\$ 26.280.000,00

Fuente elaboración propia

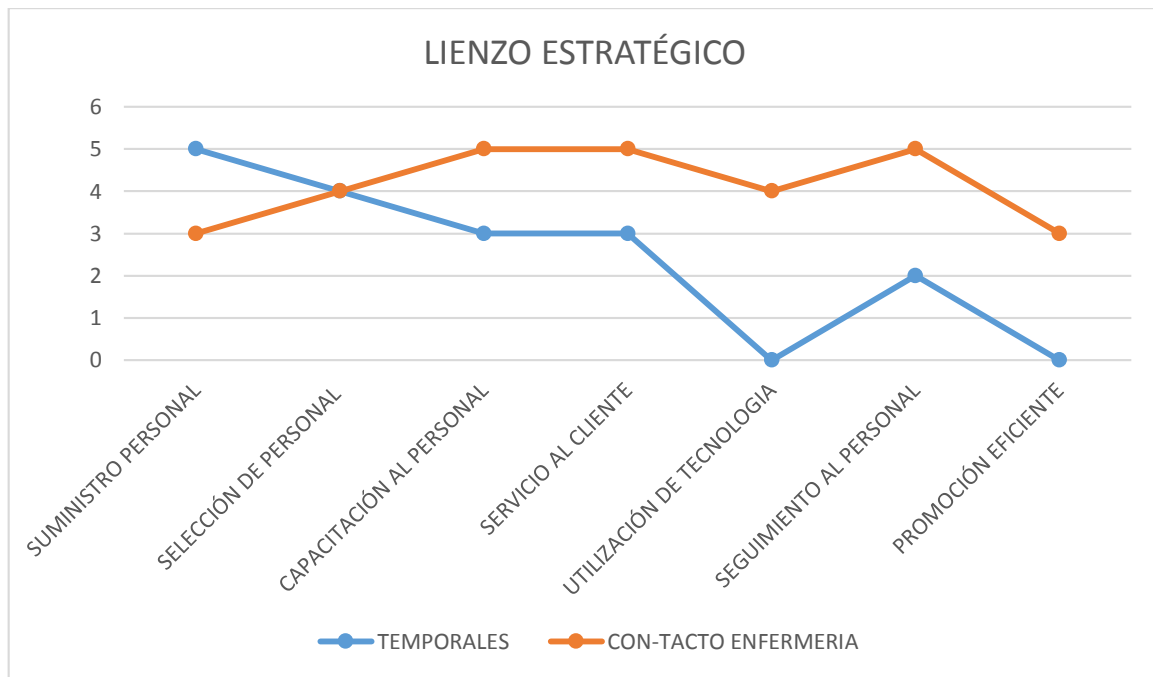
CUADRO No 14 . LAS CUATRO C

CLIENTE	COSTE
El cliente busca cubrir la necesidad del 100% de la insuficiencia de personal con relación a la capacidad instalada de cada uno de los servicios de manera que disponga la carga laboral y el desgaste que conlleva el control personal	<ul style="list-style-type: none"> • El cliente deja de contratar personal de manera directa y así disminuye costos y tiempos en este proceso. • Ubicamos personal en tiempos menores con riesgos disminuidos sobre su capacidad, lo que representa ahorro.

COMUNICACIÓN	CONVENIENCIA
Nuestro principal medio será el contacto personal, atención face to face de igual manera nos apoyaremos en medios impresos y radiales especializados, así mismo nuestra página web, tendrá un diagrama claro del porque somos una excelente alternativa para que nos contraten.	Lo mejor es el contacto directo con nuestro cliente, lo que será garantía de servicio, escuchar, manejaremos una app que aparte de ser soporte para nuestro personal en la institución será una puerta para escuchar sugerencias, reclamos y felicitaciones, esto con el fin de mejorar el servicio.

Fuente elaboración propia

GRAFICA No 4



Fuente elaboración propia

CUADRO No 14 LIENZO CANVAS

<u>SOCIOS CLAVE</u>	<u>ACTIVIDADES CLAVE</u>	<u>PROPUESTA DE VALOR</u>	<u>RELACIÓN CON CLIENTES</u>	<u>SEGMENTO CLIENTES</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Clínicas y hospitales • Profesionales de enfermería especializados que apoyen el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias. • Laboratorios clínicos y médicos que apoyen las capacitaciones a profesionales internos y externos 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de la percepción de los pacientes hacia el equipo de salud. • Diagnóstico de como el personal profesional de salud se percibe dentro del entorno. <p><u>RECURSOS CLAVE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal profesional • Publicidad en revistas especializadas, radio, web, periódico. • Presentación directa del portafolio a nuestros clientes 	<p>Ante la gran demanda de pacientes que se atienden en las instituciones de salud y los cambios climáticos que contribuyen a ese aumento, las clínicas y hospitales se encuentran en una encrucijada, donde el personal profesional de enfermería es insuficiente, además de la baja calidad en la atención y el cuidado deshumanizado que se brinda a los pacientes.</p> <p>Somos una empresa dedicada al suministro, selección de personal profesional en enfermería con características específicas de acuerdo a cada institución con valores que resalten la atención con calidad y el cuidado humanizado. Además se brindaran actualizaciones bimestrales sobre los procedimientos, dispositivos y equipos de última generación y los que se usan en cada uno de las clínicas y</p>	<p><u>RELACIÓN CON CLIENTES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación face to face. • Retroalimentaciones permanentes. • Encuestas de diagnósticos permanentes <p><u>CANALES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicidad en periódicos y revistas especializadas en salud. • Entrevista directa • Publicidad en medios: Web y radio 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes más importantes - PACIENTES • Estamos creando valor para clínicas y hospitales de Bogotá y profesionales externos

		hospitales de Bogotá donde se encuentre nuestro personal.		
<u>ESTRUCTURA DE COSTOS</u>		<u>FUENTE DE INGRESOS</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • Persona de trabajo • Parte administrativa • Mantenimiento 		<ul style="list-style-type: none"> • Recursos propios • Créditos 		

Fuente elaboración propia

BIBLIOGRAFIA

- <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/hospitales-mira-articulo-480993>
- <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/135-mil-millones-el-saneamiento-financiero-de-14-hospit-articulo-482782>
- <http://www.achc.org.co/noticias.php?idnoticia=78>
- <https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#>
- Ley 50 de 1990, artículos 71 a 94
- <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/135-mil-millones-el-saneamiento-financiero-de-14-hospit-articulo-482782>
- <http://www.elespectador.com/noticias/salud/falta-de-enfermeros-profesionales-colombia-pone-riesgo-articulo-482029>
- http://www.proexport.com.co/sites/default/files/ranking_hospitales_2012_2.pdf
- Ranking de Hospitales y Clínicas 2012; La fórmula del Hospital Albert Einstein funciona por cuarto año seguido; América Economía, Ed. México; Septiembre 2012.