

UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADOS- FORUM

**RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (R.A.I)**

ORIENTACIONES PARA SU ELABORACIÓN:

El Resumen Analítico de Investigación (RAI) debe ser elaborado en Excel según el siguiente formato registrando la información exigida de acuerdo la descripción de cada variable. Debe ser revisado por el asesor(a) del proyecto. EL RAI se presenta (quema) en el mismo CD-Room del proyecto.

| No. | VARIABLES                                     | DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE   |
|-----|---|--|
| 1   | NOMBRE DEL POSTGRADO                          | Especialización en Gerencia Estratégica cohorte X  |
| 2   | TÍTULO DEL PROYECTO                           | Nuevas líneas de negocio para la IPS, Creciendo Ltda.  |
| 3   | AUTOR(es)                                     | Gutierrez Reyes Lina Maria   |
| 4   | AÑO Y MES                                     | 2014, Agosto   |
| 5   | NOMBRE DEL ASESOR(a)                          | Acosta Gutierrez Oswaldo   |
| 6   | DESCRIPCIÓN O ABSTRACT                        | <p>Creciendo Ltda. es una IPS, con más de 25 años de experiencia en el mercado Bumangués que surge gracias a la necesidad de realizar terapia integral a los niños con problemas cognitivos y no cognitivos de la ciudad ya que en su momento existían terapias individuales lo que no le garantizaba el completo desarrollo al paciente en todas las áreas requeridas. Caracterizados por la calidad y el compromiso con los pacientes, Creciendo Ltda. atiende niños de las EPS de la ciudad y entidades reconocidas, pero en el periodo de 2012 -2013 se ve afectada por la ley 100 que reglamenta a las EPS, ocasionando que establecieran una tarifa bastante reducida en las terapias de las IPS y la unificación en una sola, viéndose afectada en gran manera las ventas de la entidad Creciendo Ltda. Por tal motivo se evidencia la necesidad de realizar nuevas líneas de negocio para Creciendo Ltda. que permitan maximizar las ventas reflejándose en las utilidades. /</p> <p>Creciendo Ltda. is an IPS, that has more than 25 years experience in the Bucaramanga's market, that arises because at that time wasn't exist a complete therapy for children whit cognitive and noncognitive problems of the city. At that time was only an individual therapy that will not ensure the complete development in the patient. Creciendo Ltda. Characterised by quality and commitment of their patients, it serves children from the EPS and recognized entities from de city. But in the period 2012 -2013 was affected by the 100 law, that regulating the EPS of the country, causing a very low price for the therapies and unification into one IPS, to be affected greatly sales of the Creciendo Ltda.. Therefore the need for new business lines for Creciendo Ltda. to increase the sales being reflected in utilities.</p> |
| 7   | PALABRAS CLAVES                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ley 100</li> <li>* Estrategia</li> <li>* Diversificación</li> <li>* Crecimiento</li> <li>* Marketing</li> </ul>   |
| 8   | SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO | Sector Salud   |
| 9   | TIPO DE ESTUDIO                               | Trabajo aplicado   |
| 10  | OBJETIVO GENERAL                              | Diseñar nuevas líneas de negocio que pueden implementarse en la IPS Creciendo Ltda. que permitan incrementar los ingresos, las utilidades y la rentabilidad de la entidad.   |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 11 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las necesidades que presenta el mercado de familias con niños con problemas cognitivos y no cognitivos en la ciudad de Bucaramanga.</li> <li>• Identificar los mercados adicionales que pueden ser atendidos por Creciendo Ltda., que puedan requerir de los servicios y experiencia de la entidad.</li> <li>• Analizar cuales otros servicios está en capacidad de ofrecer la IPS Creciendo Ltda., que sean complementarios al portafolio de servicios que ofrece actualmente.</li> <li>• Analizar el modelo de diversificación del portafolio de servicios como estrategia a implementar en la entidad.</li> <li>• Identificar las fortalezas de Creciendo Ltda. y de las tres IPS que constituyen sus principales competidores en Bucaramanga y a su vez conocer las estrategias que utilizan para ofrecer sus servicios.</li> <li>• Establecer las posibilidades de crecimiento en términos de ingresos, utilidades, rentabilidad en un 10% para el año 2016.</li> </ul>   |
| 12 | RESUMEN GENERAL       | <p>El presente proyecto de grado trata del diseño de estrategias para la reinversión del servicio de atención de niños con problemas cognitivos y no cognitivos, teniendo en cuenta el ambiente de desarrollo del sector salud. En este sentido, se analizan los antecedentes de Creciendo Ltda., como centro de atención integral para la familia y el niño, y se diagnostica su situación actual, apoyados de los objetivos definidos con el fin de identificar las causas de la involución que ha presentado el negocio en los últimos años. Realizando la investigación cuantitativa y exploratoria se evidencian variables importantes causales de su involución como lo son: La falta de divulgación de sus servicios en el sector a pesar de su gran trayectoria en el mercado siendo esta de 25 años, La ley 100 para las EPS del país la cual reglamenta a todas las entidades prestadoras de salud, afectó en este caso a la IPS, gracias a la reducción de la tarifa en el tratamiento remitido por las EPS y a la unificación en una sola entidad que prestan dichos servicios. En cuanto a los resultados de la competencia, Creciendo Ltda. no se ha preocupado por ofrecer servicios adicionales que fidelicen cada vez a los clientes como: Hacerles seguimiento y encuestas sobre satisfacción, instalar buzón de sugerencias, realizar charlas a padres capacitándolos cada vez a afrontar y sobrellevar al niño, etc. Por lo anterior, teniendo en cuenta los servicios que los encuestados afirman puede ofrecer Creciendo Ltda. Se establecieron estrategias para la creación de nuevas líneas de negocio, que no solo oxigenaran el servicio de la entidad sino también contribuyeran en el rendimiento de las ventas y de esta forma generar utilidades y rentabilidad a la empresa.</p>   |
| 13 | CONCLUSIONES.         | <p>Dando cumplimiento al objetivo general, se implementaron nuevas líneas de negocio que ayuden a Creciendo Ltda. no solo a ser una empresa diversificada sino también que aporten y promuevan el mejoramiento en cuanto a ingresos y por ende, se evidencien en las utilidades. De esta misma forma a través de la investigación cuantitativa y cualitativa (Exploratoria), se da respuesta a los objetivos específicos obteniendo datos de la competencia, de los nuevos mercados a tratar y de los pacientes quienes en definitiva son ellos quienes pueden evaluar y requerir cada vez más de los servicios de la entidad.</p> <p>Por otro lado observando el comportamiento de los ingresos y las utilidades de Creciendo Ltda. de los años anteriores (Ver página 94), se observa un decrecimiento notorio en cuanto a ingresos entre el año 2011 y 2013, siendo este del 4.8% en el 2012 y del 25% en el año 2013, este último alarmante, de igual forma los gastos de administración disminuyeron en tan solo 1% y finalmente las utilidades en 41% para el año 2013, de igual forma los costos de ventas también disminuyeron en 35%, lo cual permitió obtener un margen bruto del 42% mayor respecto al año 2011 y 2012 donde se obtuvo el 33%. En cuanto al margen operacional obtenido para los 3 años, el cual es bastante bajo, del 5.9% para los años 2011 y 2012 y del 5.1% para el 2013, se puede inferir que la entidad necesita mejorar este margen para aumentar los ingresos ya sea por acciones de mercadeo o nuevos servicios que aporten al incremento de las ventas, lo cual se pretende realizar en Creciendo Ltda. en los próximos años.</p> <p>Ahora bien analizando los resultados de las investigaciones se tomaron los servicios que obtuvieron mayor representación en los pacientes y en los nuevos mercados y se realizó un pronóstico de ventas con el fin de evidenciar el aporte que estos nuevos servicios pueden llegar a realizar en la entidad en los próximos años. (Ver página 96).</p> <p>Para el año 2014 se evidencia el crecimiento en los ingresos manteniéndose como en los años anteriores superando el decrecimiento del 25% obtenido en el año 2013 en cuanto a los siguientes años 2016, 2017 y 2018 se observa un crecimiento total del 5% de los ingresos y de igual forma en las utilidades, obteniendo un incremento anual del 5% resultado del conjunto de nuevas líneas de negocio o nuevos servicios tales como: (Talleres a padres de familia, Talleres a instituciones y entidades, Asesoría de tareas, Psicología y psiquiatría infantil y alianzas comerciales (médicos del gremio e instituciones educativas), con cual se cumple el objetivo final del estudio del incremento del 10% estimado para el año 2016 en cuanto a los ingresos y utilidades viéndose traducido en una mejor rentabilidad, lo cual se espera sea progresiva con el paso de los años.</p> |

|    |                        |  |
|----|------------------------|--|
| 14 | FUENTES BIBLIOGRÁFICAS | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.creciendo.co">http://www.creciendo.co</a></li> <li>• <a href="http://www.supersalud.gov.co/supersalud/LinkClick.aspx?fileticket=FHBh9/06GVI=&amp;tabid=103">http://www.supersalud.gov.co/supersalud/LinkClick.aspx?fileticket=FHBh9/06GVI=&amp;tabid=103</a></li> <li>• <a href="http://www.senado.gov.co/sala-de-prensa/noticias/item/15082-eliminar-las-eps-y-unificar-los-recursos-de-la-salud-prioridad-de-la-comision-septima">http://www.senado.gov.co/sala-de-prensa/noticias/item/15082-eliminar-las-eps-y-unificar-los-recursos-de-la-salud-prioridad-de-la-comision-septima</a></li> <li>• <a href="http://www.urnadecristal.gov.co/gestion">http://www.urnadecristal.gov.co/gestion</a></li> <li>• <a href="http://www.gobierno.gov.co/respuestas-reforma-salud-colombia">gobierno/respuestas-reforma-salud-colombia</a></li> <li>• <a href="http://www.eltiempo.com/vida-de-hoy/salud/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-10147460.html">http://www.eltiempo.com/vida-de-hoy/salud/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-10147460.html</a></li> <li>• <a href="http://www.ucaldas.edu.co/images/stories/ley.pdf">http://www.ucaldas.edu.co/images/stories/ley.pdf</a></li> <li>• Ley 1438 de 2001 /19 Enero</li> <li>• Ley 100 de 1993</li> <li>• <a href="http://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Paginas/planEstrategico.aspx">http://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Paginas/planEstrategico.aspx</a></li> <li>• <a href="http://www.youtube.com/watch?v=XCi2EvKDZy8">http://www.youtube.com/watch?v=XCi2EvKDZy8</a></li> <li>• <a href="http://bdigital.uao.edu.co/bitstream/10614/485/1/T0003501.pdf">http://bdigital.uao.edu.co/bitstream/10614/485/1/T0003501.pdf</a></li> <li>• <a href="http://es.wikipedia.org/wiki/Tama%C3%B1o_de_la_muestra">http://es.wikipedia.org/wiki/Tama%C3%B1o_de_la_muestra</a></li> </ul> |
|----|------------------------|--|