



IPS CUIDAMOS CON AMOR

Gina Paola Hernandez Paz

Carlos Andrés Pérez Aguirre

Gerencia Integral en Servicios de
Salud

Escuela de Administración

31 de mayo

Bogotá, Colombia

2025

Declaramos bajo gravedad de juramento, que hemos escrito el presente proyecto integrador de especialización por nuestra propia cuenta, y que, por lo tanto, su contenido es original. Declaramos que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información, y que este proyecto integrador de especialización no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación”. Gina Paola Hernandez Paz, Carlos Andrés Pérez Aguirre – 31 de mayo 2025.

Declaración de exoneración de responsabilidad: “Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de su(s) autor(es). La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él”. Gina Paola Hernandez Paz, Carlos Andrés Pérez Aguirre/ mayo 31-2025.

INTERESES



1. Servicio integral
2. humanizado
3. profesional



PROBLEMÁTICA

Sentencia T 096 de 2016: El servicio de cuidador está expresamente excluido del POS conforme a la resolución 5521 de 2013, que en su artículo 29 indica que la atención domiciliaria no abarca recursos humanos con finalidad de asistencia o protección social como es el caso de cuidadores



IPS Cuidamos con Amor nace como una propuesta innovadora y humanizada, que busca ofrecer servicios de enfermería y terapias domiciliarias accesibles y de alta calidad para todos los ciudadanos. Se garantiza una atención oportuna, respetuosa, eficaz y profesional, centrada en las necesidades del usuario y su familia, con el compromiso de mejorar su bienestar y preservar su dignidad en el entorno del hogar.

MISIÓN

Ser una IPS líder en el cuidado domiciliario brindando atención integral, de alta calidad y humanizado; enfocado en el bienestar de nuestros pacientes y familias.

VISIÓN

Para el año 2027 IPS Cuidamos con Amor tendrá cobertura en toda la ciudad Bogotá, y será reconocida por su profesionalismo y prestación de alta calidad de sus servicios.

Los factores claves del éxito

- **Humanización:** Es el valor fundamental de nuestra compañía, a través del cual ofrecemos servicios con solidaridad, dignidad, respeto y empatía hacia nuestros pacientes y sus familias.
- **Calidad del servicio:** Prestamos servicios de salud con altos estándares de calidad, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas del paciente y su núcleo familiar.
- **Seguridad del paciente:** Nos comprometemos con el cuidado integral de nuestros pacientes, previniendo eventos adversos, caídas y lesiones en la piel, para garantizar una atención segura y confiable.

- **Servicio oportuno:** Dar cumplimiento con los turnos y horarios establecidos para la ejecución del servicio solicitado por los usuarios.
- **Profesionalismo:** Nuestro equipo se distingue por su profesionalismo, reflejado en la dedicación, el interés y la calidad del cuidado brindado en cada uno de nuestros servicios.
- **Satisfacción del Usuario:** Los servicios prestados cumplen con las expectativas del paciente y su familia, generando confianza y bienestar.



Propuesta de valor



Objetivos estratégicos:

1. **Garantizar la calidad y seguridad en la atención domiciliaria**, mediante la implementación y seguimiento riguroso de protocolos asistenciales, buenas prácticas clínicas y procesos de mejora continua que aseguren un cuidado integral y humanizado.
2. **Consolidarse como un centro de referencia en Bogotá en atención domiciliaria de enfermería y terapia física**, destacándose por la excelencia, el profesionalismo y la humanización en la prestación de los servicios de salud en el hogar.
3. **Alcanzar y mantener niveles de satisfacción del usuario iguales o superiores al 95%**, a través de una atención personalizada, oportuna y empática, evaluada periódicamente mediante herramientas de medición de experiencia del paciente y retroalimentación familiar.
4. **Fomentar el desarrollo profesional y el bienestar del talento humano**, mediante programas de formación continua, condiciones laborales dignas, reconocimiento al desempeño y estrategias orientadas al compromiso y permanencia del personal.

Metas estratégicas:

Optimizar la administración de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, promoviendo una gestión eficiente y sostenible que garantice la excelencia en la prestación del servicio domiciliario.

Alcanzar sostenibilidad financiera al finalizar el primer año de funcionamiento, manteniendo un equilibrio entre los ingresos operacionales y los costos de prestación del servicio.

Incrementar significativamente la captación de pacientes a través de estrategias de marketing efectivas, orientadas a mejorar la **visibilidad y posicionamiento de los servicios** ofrecidos.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

ENFERMERIA DOMICILIARIA

Auxiliares de enfermería enfocados en proporcionar cuidados básicos a los pacientes incluyendo la higiene personal, alimentación, movilización, administración de medicamentos y confort del paciente.

Brindar apoyo emocional y proporcionar información básica a los pacientes y sus familias, respondiendo a sus preguntas y preocupaciones de manera compasiva y empática.



Terapia física

Nuestros fisioterapeutas se especializan en el tratamiento, rehabilitación y fortalecimiento físico para mejorar la movilidad, la autonomía y la calidad de vida de los pacientes.





Paquetes de servicios

Rehabilitación post quirúrgico

Terapia física 10 sesiones.

Evaluación y seguimiento
personalizado.

Entrenamiento y educación.

Valor: 1.100.000



Plan de cuidado básico

Servicio de enfermería 6 horas al día - 3 días de la semana por 30 días.

Valor: 1.250.000



Plan de mantenimiento de la salud

Servicio de enfermería 6 horas al día - 3 días a la semana por 30 días.

Terapia física 1 sesión semanal (4 sesiones mensuales)

Valor: 1.520.000



Plan de cuidado crónico

Servicio de enfermería 6 horas al día, 5 días a la semana por 30 días.

Terapia física 2 sesión semanales
(8 sesiones mensuales)

Valor: 2.500.000



Nuestros paquetes incluyen

- Consulta virtual mensual por terapeuta para evaluar la evolución del usuario y requerimientos adicionales.
- Informes semanales por coordinador de enfermería.
- Acompañamiento permanente vía telefónica para atender solicitudes de los usuarios.



Enfermería	Valor
6 horas	120.000
8 horas	130.000
12 horas	180.000
24 horas	320.000
Terapia física	1 sesión de 60 min: 70.000



Servicios adicionales

🏠 Asesoría en adecuación del hogar

🏠 Acompañamiento por auxiliares de enfermería a citas medicas.



Material publicitario y educativo

- **Brochures informativos:** Elaboración y distribución de folletos que expliquen claramente los servicios ofrecidos, guías para el uso de aplicaciones móviles, y medios de pago disponibles.

Publicidad en medios

- **Revistas y radio:** Publicidad en medios comerciales locales para aumentar la visibilidad de la IPS entre distintos públicos.
- **Google Ads y Facebook Ads:** Campañas segmentadas en plataformas digitales para atraer potenciales usuarios en la ciudad de Bogotá.

Página web: Canal oficial con información institucional, portafolio de servicios, opciones de contacto y agendamiento.

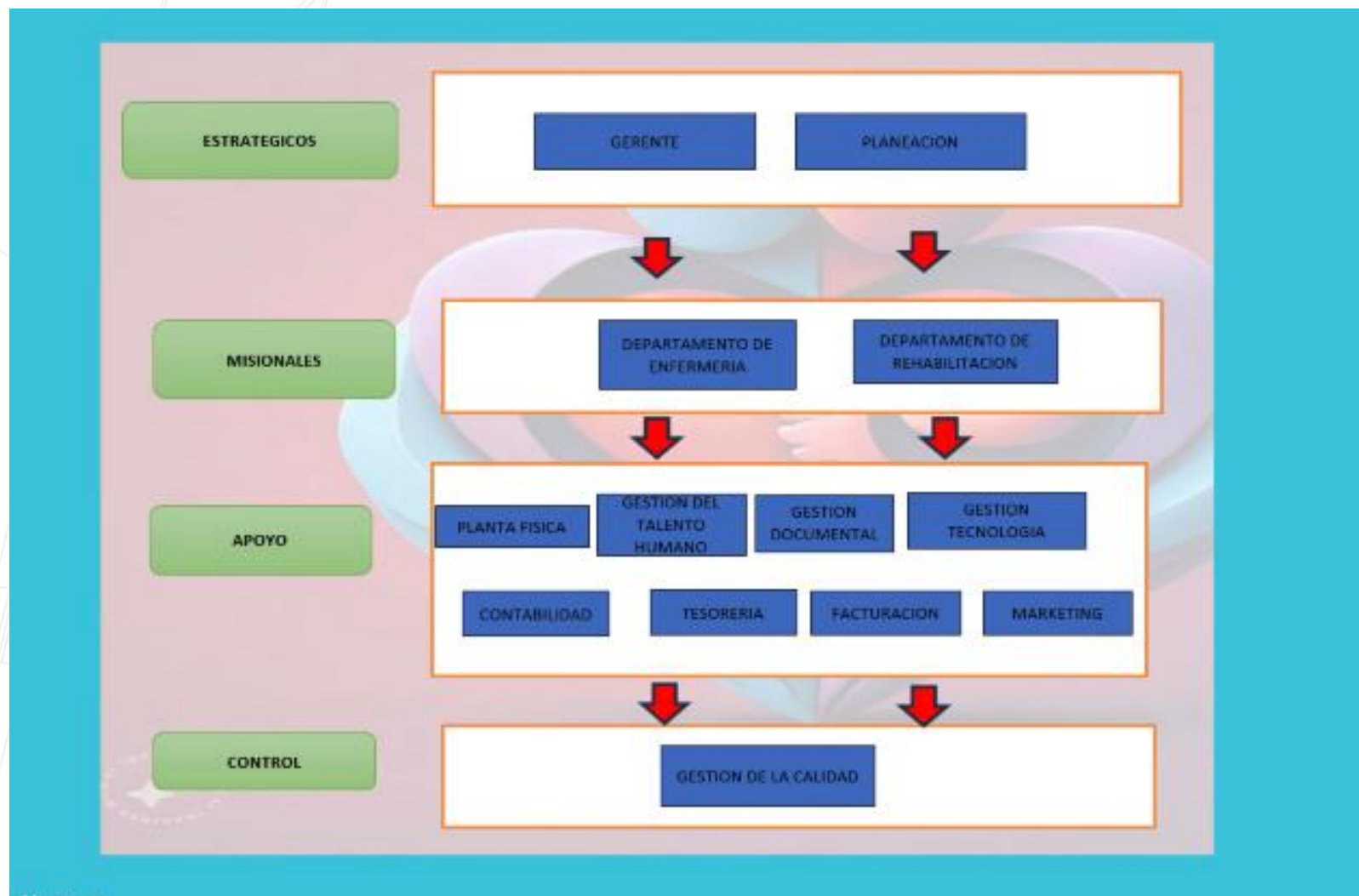
Correo electrónico: Envío de comunicaciones personalizadas a los usuarios que participaron en la encuesta o manifestaron interés en los servicios, para mantenerlos informados y fidelizarlos.



En IPS Cuidamos con Amor, la planeación del talento humano tiene como objetivo atraer, seleccionar y retener personal altamente calificado, que se identifique con los valores institucionales y contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Perfil de cargo y manual de funciones





Procesos de Selección

Requisitos técnicos,
experiencia y conocimientos
de los perfiles establecidos
por la institución





- Publicación de ofertas, reclutamiento.
- Perfilamiento, preselección de hojas de vida, programación de pruebas psicotécnicas y citación a entrevista.
- Entrevista de selección.
- Contratación
- Inducción y periodo de prueba.

Capacitación

- **Desarrollar estrategias de capacitación que involucren a todos los colaboradores de la institución y que estimulen el sentido de responsabilidad y de pertinencia a través de conocimientos apropiados.**
- **Mantener actualizados a los colaboradores.**
- **Proporcionar a los colaboradores herramientas, conocimientos y habilidades para su mejor desempeño laboral.**

Capacitación

Capacitación:	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Reglamento interno del trabajo	T											
Divulgación política de seguridad del paciente		T										
COPASST			T									
Adecuado diligenciamiento de historia clínica.	AS											
Prevención de caídas		AS										
Higienización de manos			AS									
Piel sana				AS								
Humanización en la atención domiciliaria					AS							
Buenas practicas						T						
Trabajo en equipo							T					
Comunicación efectiva								T				
Prevención del estrés laboral y salud mental									T			

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño en *IPS Cuidamos con Amor* es una herramienta fundamental para garantizar la alineación de los colaboradores con los objetivos institucionales. Este proceso se basa en el establecimiento de acuerdos de desempeño individuales, que permiten realizar un seguimiento continuo y medir el avance frente a las metas definidas.

La evaluación se llevará a cabo de manera trimestral por el coordinador de área correspondiente, quien será el encargado de analizar los resultados, identificar fortalezas y oportunidades de mejora, y establecer planes de acción personalizados.



Costos y Presupuesto

Inversión

Equipamiento Médico
(\$2.500.000,00)



•Tecnología Operativa
(\$15.720.000,00)



•Muebles y Enseres
(\$4.500.000,00)



Activo Fijo Tangible – Total: \$22.720.000

Equipamiento Médico (\$2.500.000,00)

Tensiómetros, pulsioxímetros (adulto y pediátrico), termómetros, insumos para terapia física.

- **Tecnología Operativa (\$15.720.000,00)**

- Tablets, computadores, celulares.

- **Muebles y Enseres (\$4.500.000,00)**

- Escritorios, sillas, sofá: mobiliario necesario para la instalación de áreas administrativas, de atención y espera.



Activo Intangible – Total: \$1.580.000,00

Software Gmedic (12 meses – \$1.080.000,00)

- Licencia mensual para plataforma de gestión clínica.

Página web institucional (\$500.000,00)

- Presencia digital para promoción, contacto, reservas y posicionamiento de marca.

Inversión

48.754.000 (capital propio)

89.000.000 (deuda)

10% (costo del capital propio)

10% (costo de la deuda)

27% (tasa impositiva)

WACC: 8,26%

Análisis Financiero

Valor Presente Neto (VPN):

\$779.664.374,28

Tasa Interna de Retorno

(TIR):

9% (WACC del 8%)

Análisis Financiero

A partir del mes 7, se observa un punto clave, pues el flujo operacional se vuelve positivo \$10.502.000, y se mantiene en crecimiento sostenido a lo largo del tiempo. Esto evidencia que el modelo de negocio alcanza su **punto de equilibrio alrededor del mes 6**, y que, a partir de allí, el proyecto logra estabilizarse operativamente y empieza a generar caja neta positiva de forma recurrente.

Indicadores

Indicadores de control

- Adherencia a protocolos institucionales
- Índice de satisfacción del paciente
- Resultados en la salud del paciente
- Contratación de los servicios



Indicadores

Indicadores de gestión

- Satisfacción del empleado
- Capacitación y formación
- Accidentalidad laboral
- Ausentismo laboral



Satisfacción del usuario



Satisfacción del usuario

Encuesta de satisfacción mensual



Satisfacción del usuario



Conclusiones

- ❖ *IPS Cuidamos con Amor* se presenta como una propuesta innovadora, de valor diferenciada, centrada en la humanización, con un alto potencial para posicionarse como una IPS líder en atención domiciliaria en Bogotá.
- ❖ Demuestra una alta pertinencia y viabilidad técnica, operativa y financiera, al responder a una necesidad real en la atención de salud en el hogar, especialmente para poblaciones vulnerables como adultos mayores y personas con enfermedades crónicas o neurodegenerativas.

Conclusiones

- ❖ La planeación estratégica del talento humano y la implementación de un sistema de gestión de la calidad centrado en la experiencia del usuario garantizan una atención segura, oportuna y profesional, alineada con los estándares normativos vigentes.
- ❖ La implementación de servicios de enfermería y terapias domiciliarias centrada en el bienestar de los usuarios y accesibles permite mejorar la calidad de vida de los usuarios y fortalecer el acompañamiento familiar.

Conclusiones

- ❖ La planificación detallada de costos operativos, sumada al control del gasto en marketing, permite mantener un equilibrio financiero durante la fase de crecimiento. A pesar de presentar utilidades negativas en los primeros seis meses, el modelo proyecta un punto de equilibrio hacia el mes 7, con estabilización progresiva y flujo de caja positivo, alcanzando una TIR del 9%, superior al WACC del 8.26%. Esto confirma la viabilidad financiera del proyecto y su potencial de generar valor económico en el tiempo.

Referencias Bibliográficas



- Observatorio Colombiano de Atención Domiciliaria. (2023). *Estado actual de la atención domiciliaria en Colombia: Reporte anual técnico 2023*. Asociación Colombiana de Instituciones de Salud Domiciliaria (ACISD).
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). *Resolución 3100 de 2019: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud*.
- Congreso de la República de Colombia. (2023). *Ley 2297 de 2023: Por medio de la cual se establecen medidas efectivas para garantizar el acceso al servicio de cuidador o cuidadora para personas en situación de dependencia, discapacidad o enfermedad*.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). *Política de Atención Integral en Salud (PAIS)*.

Referencias Bibliográficas



- Ministerio de Salud y Protección Social. (2024, diciembre 5). *Boletín técnico: Personas mayores*.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2024). *Análisis de situación de salud – Colombia 2024*.
- Redacción, R. (2023). Tipos de audiencias: conoce cómo realizar una segmentación adecuada. *Content Marketing LatAm*.
- AGUILAR, María; MARTÍNEZ, Ángela; FANDIÑO, Astrid y FAJARDO, Sandra. Una visión retrospectiva y prospectiva del proceso de formación en las organizaciones. En: *Revista Diversitas –Perspectivas en Psicología*. Febrero, 2007.