



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
PARA EMPRENDEDORES EN
ENFERMERIA**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN ENFERMERIA Y OBSTETRICIA**

P R E S E N T A :

MARIA ANTONIETA CAVAZOS SILLER

ESCUELA NACIONAL DE
ENFERMERIA Y OBSTETRICIA

No. Cta. 400107280

DIRECTOR DE TRABAJO:



SECRETARIA DE ASUNTOS ESCOLARES

LIC. ENF. SEVERINO RUBIO DOMINGUEZ



MEXICO, D.F.

MAYO DEL 2004.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

A mi marido Alfonso

A mi hijo Poncho

Por todo su apoyo y motivación para seguir adelante, por el amor que nos
tenemos y por todo lo que he aprendido y recibido de ellos.

Mil Gracias

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la
UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el
contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Maria Antonieta

Ca Vazos Siller

FECHA: 17 de Mayo - 2004

FIRMA: PA Alejandro Sanchez M

Agradecimientos.

A mis padres Amado y Guadalupe y a mis hermanos Yolanda, María Elena, Amado, José Miguel, Beatriz, Luis y Ricardo por el privilegio de formar parte de esta familia de luchadores.

A todas las personas que estuvieron conmigo durante estos años y fueron parte fundamental de todo este proceso de crecimiento y aprendizaje.

Maribel, Rocio, Esperanza, Tere, Lourdes, Carmela, Marijo, Severino.

A las autoridades de la Universidad Panamericana por permitirme formar parte de ella y fomentar mi crecimiento.

INDICE

Presentación.	2
Introducción.	4
Marco de Referencia.	5
Panorama actual de salud en México.	12
Problemas emergentes	14
Mercado de trabajo	15
Empresa	18
Mercadotecnia	27
Producción	37
Organización	41
Finanzas	52
Anexo I	56
Conclusiones	61
Bibliografía.	62

PRESENTACIÓN

La práctica profesional de enfermería, característicamente ubicada en las instituciones de atención a la salud en: hospitales, clínicas, centros de salud y servicios de asistencia social se encuentra muy estereotipada y se presenta ante la sociedad como un servicio muy eficiente de colaboración, actividad que humaniza los procesos de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, pero muy poco se ha difundido que en el ejercicio de nuestra profesión también contamos con docentes e investigadoras de alto nivel, administradoras eficaces que gestionan los sistemas de cuidado, enfermeras especialistas y expertas en procedimientos complejos de atención a la salud, así como enfermeras que coordinan programas de fomento a la salud y de educación para la salud operando acciones esenciales pero de alta efectividad en el primer nivel de atención.

Mucho menos extendida se encuentra la práctica profesional independiente, aunque podemos encontrar experiencias aisladas de enfermeras que coordinan un equipo de cuidadoras y de enfermeras en servicios de atención a domicilio, enfermeras que ofrecen servicios profesionales en atención al nacimiento, manejo ambulatorio de enfermería con problemas crónico degenerativos y la práctica de equipos de enfermería especializados con enfoque multidisciplinario para proveer servicios asociados por médicos especialistas en proceso quirúrgicos y en procedimientos diagnósticos y terapéuticos que requieren tecnologías específicas en el campo de la medicina privada.

La práctica empresarial o el concepto de enfermeras emprendedoras ha adquirido consistencia y vemos ahora con más frecuencia que se presenten iniciativas para establecer servicios privados con enfoque de negocios que permita atender necesidades de la población en el proceso salud enfermedad, situación que se ha reforzado por la incorporación de atributos específicos de ésta naturaleza en los perfiles académico-profesionales de las escuelas de enfermería, particularmente, aquellas que imparten el nivel superior.

Todo lo anterior nos sitúa en circunstancias de búsqueda de propuestas que orienten adecuadamente el establecimiento de servicios privados de enfermería con enfoque estratégico y de gestión.

El trabajo realizado por la autora de éste manual adquiere una dimensión especial, porque se ha dado a la tarea de buscar los fundamentos de un enfoque actualizado para establecer un negocio que incluye, desde el estudio de factibilidad, la planeación del sistema de servicios y los procedimientos que toda empresa debe asegurar para tener éxito en su oferta de venta, contenido organizado prácticamente inexistente en nuestra profesión.

El manual se ha elaborado con fines de titulación para obtener el grado de Licenciado en Enfermería y Obstetricia, debe considerarse como un esfuerzo que abrirá mejores posibilidades de desarrollo a quienes se interesan por establecer servicios de filosofía empresarial.

No cabe duda que el interés es creciente, y la metodología propuesta es muy orientadora. Contribuye a establecer una base de información específica para que otros esfuerzos puedan ampliar y posiblemente profundizar hasta un nivel especializado en el campo de los negocios, desde su enfoque, bases operativas, procedimientos de mejora, fundamentos jurídicos y mecanismos de seguridad a los clientes potenciales.

Mi reconocimiento al esfuerzo de María Antonieta Cavazos y mi deseo de que se mantenga consistente en este interés por contribuir al avance de la enfermería en México.

Lic. Enf. Severino Rubio Domínguez

Introducción

El objetivo de este manual obedece a la inquietud de mejorar la situación laboral de las enfermeras en México.

La enfermera es un profesional que está capacitado para ejercer sus funciones en el área de la investigación, docencia, administración y servicio. Es por esto que se le presentan un sin fin de posibilidades para ejercer su profesión, sin embargo, considero que es necesario ofrecerles en su formación, los conocimientos para poder pensar, actuar, y sentir como líderes empresariales ya que de esta manera tendrán la posibilidad, si es su deseo, de detectar nuevas oportunidades para ejercer libremente su profesión logrando el beneficio de disponer de su tiempo y recibir un mejor ingreso.

Basándonos en la realidad de salud en México, la cual menciono más adelante, la enfermera puede encontrar nuevos nichos de mercado, como por ejemplo:

- Atención a la población de la tercera edad.
- Educación en asistencia a personas accidentadas.
- Atención y educación a pacientes diabéticos.
- Organización y supervisión de atención a pacientes en su domicilio.

Este trabajo no pretende realizar un estudio de la situación de salud en México, ni un estudio sobre las residencias de retiro para la tercera edad, sino proporcionar los pasos a seguir para iniciar un negocio de cualquier índole. Al pie de cada paso se ejemplifica en un recuadro cómo aplicar estos conocimientos en enfermería utilizando como ejemplo una residencia de retiro para la tercera edad.

MARCO DE REFERENCIA.

Una visión mundial de enfermería.

Los gobiernos se enfrentan al considerable reto de asegurar el acceso a servicios de salud de buena calidad, que sean sensibles a las necesidades y a las restricciones que padecen los sistemas de salud del siglo XXI. Para alcanzar el éxito, se deben intensificar de forma significativa las intervenciones y es necesario reforzar la capacidad de los sistemas de salud nacionales.

Los servicios de enfermería y partería son un recurso indispensable para alcanzar las metas de salud y de desarrollo. Constituyen la columna vertebral de los sistemas de salud en todo el mundo y proporcionar la plataforma necesaria para combatir las enfermedades que causan pobreza y deterioran la salud. Si hemos de mejorar el funcionamiento de los sistemas de salud, es necesario tomar medidas urgentes con miras a resolver los problemas que reducen en gran medida la aportación de estos servicios al objetivo de una mejor salud para todas las comunidades en el futuro.

Uno de los problemas más apremiantes es la falta de disponibilidad de enfermeras y parteras para prestar servicios de salud básicos, indispensables para que los países puedan hacer frente a enfermedades transmisibles. El éxodo del personal sanitario, las condiciones laborales inadecuadas y la utilización inapropiada de los profesionales, son factores que ponen trabas a la prestación de los servicios necesarios. La ausencia de solución de estos problemas tendrá graves consecuencias en la calidad y el alcance de la atención de salud.

(Dra. Gro Harlem Brundtland. Directora General, Organización Mundial de la Salud. Ginebra 2002)

Los sistemas de salud afrontan un creciente número de desafíos, a la par que los gobiernos siguen dedicados a la tarea de buscar opciones costoeficaces para mejorar la capacidad de funcionamiento de los sistemas de salud nacionales. En un marco de recursos fiscales limitados, costos de salud en aumento, exigencias sanitarias crecientes y expectativas públicas elevadas, los servicios de enfermería y partería constituyen una plataforma desde la que se puede intensificar las intervenciones sanitarias con miras a facilitar el cumplimiento de los objetivos de salud nacionales. No obstante, diversos problemas continúan minando la prestación de los servicios de enfermería.

La enfermería complementa y favorece otros servicios de atención de salud y, por consiguiente, contribuyen a asegurar el éxito de las intervenciones que favorecen la vida, promueven o restauran la salud o, por el contrario, facilitan los medios que conducen a una muerte serena, digna e indolora.

En la cumbre del Milenio de septiembre de 2000, los Estados Miembros de las Naciones Unidas reafirmaron su voluntad de trabajar por un mundo en el que el desarrollo sostenible y la eliminación de la pobreza tengan máxima prioridad. De los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (UN,2001) cinco están directamente relacionados con la salud. Los servicios de enfermería y partería contribuyen a alcanzar esos objetivos.

La OMS y sus asociados en esta iniciativa de enfermería y partería han identificado cinco esferas de resultados principales, cada una de ellas con objetivos y resultados esperados indispensables para el fortalecimiento de los servicios de enfermería las cuales presento a continuación en un breve resumen de los puntos que nos ocupan.

1 PLANIFICACIÓN SANITARIA, SENSIBILIZACIÓN Y COMPROMISO POLÍTICO.

"La efectividad de los servicios de enfermería se ve comprometida por la creciente escasez mundial de personal" (Aiken y cols., 2001)

"Esta carencia constituye, a su vez, un impedimento para la prestación de servicios de salud necesarios. Aún no se conocen a ciencia cierta las numerosas y complejas razones de este déficit. Por otro lado, el éxodo de personal sanitario afecta a muchos países y, en última instancia, también dificulta la prestación de servicios de salud en todo el mundo" (Buchan y O'May, 1999)

En esta primer esfera de resultados principales, se llegó entre otros, a los siguientes objetivos y resultados esperados:

Objetivo

1.1. Fortalecimiento de los mecanismos de planificación e intervención en materia de política de recursos humanos para contribuir al mantenimiento de los niveles adecuados de personal de enfermería y partería, de modo que los sistemas de salud puedan funcionar de forma eficiente.

Resultado esperado:

Formulación de directrices para la asociación de las competencias y la distribución del personal sanitario.

Concepción de modelos sobre las causas de la escasez y del éxodo de personal dentro de un país .

2

GESTIÓN DEL PERSONAL SANITARIO PARA LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA Y PARTERÍA.

"Las malas condiciones laborales, la iniquidad entre los sexos, las interminables horas de trabajo y los bajos salarios son algunas de las causas responsables del extremo agotamiento de las enfermeras y las parteras, del éxodo, de la baja tasa de retención, de la falta de motivación y de la insatisfacción laboral" (Buchan, 2000; OIT, 1997 ; OIT,2000),

El efecto es todavía más patente en la calidad de la atención y en el funcionamiento de los sistemas de salud. Los retos que conlleva hacer frente a estos problemas son bien conocidos. Entre ellos esta el presupuesto sanitario de por sí reducido, del sector público, así como las políticas de empleo. Por lo que se deberá adoptar una estrategia multisectorial con la participación de distintas partes interesadas, tales como gobierno y la sociedad civil.

En esta segunda esfera el objetivo y los resultados esperados son:

Objetivo

2.1 Promoción de condiciones y de entornos de trabajo sanos y seguros, que conduzcan a la contratación y a la retención del personal de enfermería y partería.

Resultado esperado:

Elaboración de directrices innovadoras sobre los procesos de revisión, modificación y formulación de políticas de empleo para los recursos humanos de la salud.

Establecimiento o fortalecimiento de la colaboración interdisciplinar y multisectorial en las esferas mundial, regional y nacional para el desarrollo, aplicación y supervisión de políticas de empleo equitativas y respetuosas de las diferencias entre los sexos.

3 PRÁCTICA Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE SALUD.

"Los albores de este siglo han sido testigos de una verdadera revolución en materia de avances médicos, prestación de atención de salud y exigencia de necesidades sanitarias poblacionales en continua transformación. Para afrontar estos retos de forma eficiente, eficaz y equitativa, las instancias decisorias de todos los ámbitos deben contar con los instrumentos, la información y la capacidad necesarias que les permitan estimar las necesidades de atención de salud, elegir las intervenciones, concebir las opciones políticas apropiadas a su circunstancia y llevar a cabo una vigilancia eficiente, con vistas a mejorar el funcionamiento de los sistemas de salud" (Banco Mundial, 1993 ; OMS, 1999 ; OMS, 2000).

Por este motivo es necesario incorporar el asesoramiento y la capacidad intelectual de las enfermeras en todos los ámbitos del proceso de toma de decisiones importantes.

En la tercera esfera tenemos el siguiente objetivo y resultado esperado entre otros:

Objetivo.

3.1 Mejoramiento del acceso a servicios de enfermería y de partería de buena calidad, como una parte integrante de los servicios de salud destinados a los individuos, las familias y las comunidades, en especial entre los grupos vulnerables de la población. Ello puede lograrse mediante una mayor integración de los modelos de prestación de servicios de enfermería que han tenido éxito en los sistemas de atención de salud.

Resultado esperado.

Identificación, adaptación y difusión de estrategias innovadoras para salvar las distancias que existen entre los sistemas de salud y las necesidades de la población en especial con respecto a la atención a domicilio, los cuidados paliativos, la promoción de salud, la prevención de enfermedades, la rehabilitación y la atención de emergencias.

4 EDUCACIÓN DEL PERSONAL SANITARIO PARA LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA Y PARTERÍA.

"Los sistemas de salud movilizan una gran cantidad de mano de obra y necesitan personas competentes y experimentadas para funcionar de forma eficaz. La prestación de atención de salud requiere que los profesionales tengan los conocimientos y las competencias necesarias para adaptarse a las necesidades y prioridades actuales y futuras de la atención de salud, a los recursos disponibles y a los cuantiosos factores responsables del contexto actual de los sistemas de salud" (Egger, Lipson y Adams, 2000).

"Los nuevos y progresivos retos a los que se enfrenta la atención de salud exigen una continua puesta al día de los profesionales de enfermería y partería en materia de educación" (Heller, Oros y Durney-Crowley, 2001)

En esta cuarta etapa tenemos el siguiente objetivo y resultados esperados:

Objetivo.

4.1 Fortalecimiento de las competencias básicas de los profesionales de enfermería y partería a efectos de atender las cambiantes necesidades de la población y del ejercicio de la profesión.

Los resultados que se esperan son:

Elaboración y difusión de modelos y estrategias de adquisición de competencias esenciales y actualización de los programas de estudio.

Elaboración y difusión de estrategias innovadoras en todos los aspectos de la enseñanza, optimizando el uso de la tecnología.

Concepción y difusión de modelos innovadores para la educación continua de enfermeras y parteras, con inclusión de programas centrados en la calidad de la atención.

Promoción de estrategias eficaces para la creación de la capacidad de liderazgo en la enfermería y partería, y facilitación del acceso a éstas.

5 RECTORÍA Y GOBERNANZA.

El informe sobre la salud en el mundo 2000 establece que: "La rectoría se ocupa de velar por el gobierno, las organizaciones y los individuos que componen el sistema de salud se comporten como buenos custodios de los recursos y de las responsabilidades que les son confiados" (OMS 200)

El reconocimiento de la importancia de la rectoría constituye la mejor garantía de la calidad de la atención y de la seguridad del público, en especial la de los pacientes. No obstante, para ello hace falta auténticos mecanismos de reglamentación, sobre todo en el contexto de la continua globalización de la atención de salud y el consiguiente éxodo de profesionales.

"La concienciación y las expectativas del público en general respecto a la prestación de servicios de salud están asimismo en aumento, justo cuando muchos países se enfrentan a una escasez de personal, al aumento de los costos de la atención de salud y a las limitaciones de los recursos económicos". (Cassels, 1995)

En esta quinta esfera se contempla el siguiente objetivo y resultados esperados entre otros.

Objetivo

5.1 Asistir a los gobiernos en el desarrollo de la rectoría y la gobernanza de sistemas de salud sanos, con un enfoque especial en los servicios de enfermería y partería.

5.2 Concesión de autorización a las profesiones de enfermería y partería y a sus órganos reglamentarios para asumir la responsabilidad de autorreglamentación y la calidad de la asistencia.

Resultados esperados de este objetivo:

Facilitación de las aportaciones profesionales en los acuerdos comerciales internacionales, que tengan impacto en la legislación y la certificación de los profesionales de atención de salud.

Identificación de modelos e instrumentos para la educación de las enfermeras y parteras en el desarrollo de reglamentos, legislaciones y políticas sanitarias. Formulación o fortalecimiento de directrices para habilitar programas de educación en el ámbito de la enfermería y partería, y facilitación de su aplicación.

PANORAMA ACTUAL DE SALUD EN MÉXICO

En los últimos 50 años, el Sistema Nacional de Salud ha superado un sin número de problemas y ha sido factor fundamental en el aumento de la esperanza de vida, en la reducción de la mortalidad infantil y en el control de muchas enfermedades transmisibles todo esto a través de la regulación, el fomento sanitario y la asistencia social, favoreciendo continuamente la participación intersectorial.

Dentro de estos cambios destacan el acelerado proceso de urbanización, el rápido envejecimiento de la población y el cambio de perfil de las enfermedades que ahora se caracteriza por un creciente predominio de padecimientos crónicos y lesiones tanto accidentales como intencionales, sin una franca resolución de las enfermedades propias de las comunidades rurales y poco desarrolladas.

Las diarreas y las infecciones respiratorias, han perdido peso ya que antes eran las principales causas de muerte y ahora ocupan el décimo y octavo lugar respectivamente y han sido reemplazadas por las enfermedades cardiovasculares, los tumores malignos, la diabetes, los accidentes y los homicidios que pasaron a ser las primeras cuatro causas de muerte.

La calidad de la atención es otro de los retos que se enfrenta actualmente, aunada a los problemas financieros relacionados con la atención de la salud representando una seria carga económica para la población,

La esperanza de vida al nacer se incrementó considerablemente en el siglo, al pasar de 40 años en los hombres y 42 en las mujeres a 73 y 77 años en el 2000 respectivamente

La natalidad empezó a descender a partir de los años 70. El promedio de hijos por mujer en edad fértil paso de 6 en 1976 a 2.4 en el momento actual.

Como resultado de la disminución de la mortalidad, la caída de la tasa de fecundidad y aumento de la esperanza de vida se han generado dos fenómenos que caracterizan a nuestro crecimiento poblacional reciente:

- Un descenso en la velocidad de reproducción de nuestra población
- El envejecimiento de la población.

Hasta hace poco, las evaluaciones de las condiciones de salud de la población se basaban exclusivamente en los datos de mortalidad. Sin embargo, una cantidad importante de los daños a la salud no se traduce en muerte sino en discapacidad.

En un intento por incorporar a las evaluaciones epidemiológicas tanto las muertes como la discapacidad producida por las enfermedades y las lesiones, la Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso la utilización de dos indicadores:

- Esperanza de vida saludable (EVISA): - mide el número de años en buena salud que en promedio, una persona puede vivir en una sociedad determinada
- Años de vida saludable (AVISA) evalúa la merma en salud que resulta de sumar los años perdidos por muerte prematura con los años vividos con discapacidad.

Este indicador facilita la presentación de la información sobre las principales necesidades de salud, que incluyen las causas de enfermedad, las causas de muerte y los factores de riesgo.

La mortalidad resume la transición demográfica y epidemiológica del país, las principales causas de muerte son:

1. Enfermedades del corazón
2. Tumores malignos
3. Diabetes Mellitus
4. Accidentes
5. Enfermedades del hígado
6. Padecimientos propios de poblaciones envejecidas.

Problemas Emergentes

En el año 2000 existen cinco tipos de enfermedades:

Enfermedades del corazón, tumores malignos, diabetes y enfermedades cerebro vascular que concentró el 52% de las muertes ocurridas en el país.

Estos padecimientos, que se califican de emergentes, lo son porque incrementan a tal grado su magnitud relativa que logran desplazar a los que antes ocupaban los primeros sitios en la lista de causas de muerte.

En el año 2000 las enfermedades del corazón fueron la primera causa de mortalidad general, al concentrar el 16% del total de las muertes

La mortalidad por tumores malignos también va en ascenso. , Destacando principalmente los tumores malignos en la mujer como el cacu y el de mama. El cáncer de traquea, bronquios y pulmón es la primera causa individual de muerte por tumores malignos en la población posproductiva.

Las cifras oficiales indican que la diabetes mellitus creció en términos absolutos mas de 30 veces en la segunda mitad del siglo.

En teoría la diabetes mellitus debería ser un padecimiento con baja carga de enfermedad, ya que existen medicamentos y recomendaciones higiénicas que pueden reducir al mínimo sus complicaciones. Sin embargo, se estima que en México de cada 100 diabéticos, 14 desarrollan neuropatías, 7 a 10 pie diabético 30% de los cuales terminan en amputación y 2 a 5 problemas de ceguera. A esto se agrega el riesgo de cardiopatía isquémica o enfermedad vascular.

La hipertensión arterial es un padecimiento de alta prevalencia en el adulto, casi 25% de la población mexicana de 20 a 69 años de edad presentan esta patología. Lo más grave es que por cada diez mexicanos que se saben hipertensos 14 lo ignoran.

Dentro de los problemas emergentes que no causan gran mortalidad, pero sí la pérdida de un importante número de años de vida saludable, alteraciones de la dinámica familiar y una carga económica considerable, destacan los problemas neuropsiquiátricos.

En 1998 el SIDA constituía ya la cuarta causa de muerte en los hombres de 25 a 34 años de edad

Análisis de los recursos humanos

El recurso humano es el elemento más importante del que dispone toda organización de salud y determina la calidad y eficiencia de los servicios.

La producción de servicios de salud se caracteriza por el empleo intensivo de una amplia gama de recursos humanos y materiales, información y conocimiento. En la medida en que estos recursos se generen y distribuyan de manera racional y equitativa se garantizará una prestación de servicios de salud equitativa y de calidad

MERCADO DE TRABAJO

En los campos de la atención Médica, Salud Pública y la Asistencia Social, Enfermería tiene la responsabilidad del cuidado integral del individuo desde su concepción hasta su muerte, durante el proceso de salud – enfermedad.

Enumerar todas las demandas en el mercado de trabajo de la profesión, sería prácticamente imposible, no obstante; de las actuales profesiones en el área de la salud, es Enfermería la que contempla el panorama más prometedor, debido a la escasez de sus recursos a nivel profesional - pues solo existen 8000 Licenciadas en enfermería en todo el país.

Además, los avances de la ciencia y la tecnología, los cambios en el panorama epidemiológico, así como la apertura comercial demandan una preparación de enfermeras licenciadas para el mercado de la salud de alta exigencia en cuanto a la calidad de servicios profesionales.

En este sentido es difícil precisar cuantitativamente las oportunidades para este profesional de la salud; cualitativamente se aprecia un déficit en las áreas de mayor responsabilidad, que dada la situación económica y demográfica, la demanda gira alrededor del primer y tercer nivel de atención en donde la presencia de líderes en la calidad de los servicios de enfermería, es de trascendente importancia para el mejoramiento de la salud en el país.

La demanda del personal altamente especializado de enfermería en el tercer nivel para el manejo de Unidades de Cuidados Intensivos, Unidades de Trauma, y atención a enfermedades crónico-degenerativas e infecciosas, así como la rehabilitación para todo tipo de discapacidades y en procedimientos quirúrgicos de avanzada, como son los trasplantes, son otro mercado en donde la participación del licenciado en enfermería es indispensable.

Por las condiciones socioeconómicas y por el aumento de la población que es predictivo para nuestro país, la atención domiciliaria será un recurso prioritario para el cuidado de pacientes con enfermedades tanto agudas como crónicas. Todo ello debido a los altos costos de la atención médica hospitalaria, lo cual implicará la necesidad de un ejercicio profesional a nivel de la Licenciatura en enfermería para la toma de decisiones referentes a la aplicación de cuidados con más sustento técnico-científico que garantice una evolución más rápida y favorable del paciente en su domicilio sin contar con la infraestructura de los recursos hospitalarios. Así, el profesional tendrá más oportunidades y compromiso con la atención familiar integral en el manejo de enfermedades tanto agudas como crónico-degenerativas, igualmente en pacientes en fase terminal con la atención emocional de su familia; en todo esto, las enfermeras podrán desarrollarse profesionalmente tanto, dependiendo de una institución asistencial, como a través de ejercicio libre de la profesión.

Es por todo esto que considero de gran importancia preparar a las enfermeras con los conocimientos acordes a estas exigencias, englobando todo ello con valores éticos y morales que les permitan desarrollar actitudes de gran responsabilidad social. Además de proporcionar también, todos los conocimientos relacionados al liderazgo y gerencia, ya que como observamos, existe un gran abanico de posibilidades de trabajo si éstas cuentan con los conocimientos necesarios para ser unas emprendedoras.

Esto será posible en la medida en que sepamos ofrecerles los conocimientos para poder pensar, actuar y sentir como líderes empresariales, partiendo de las necesidades existentes.

Es por esto que a continuación describo los pasos para iniciar cualquier tipo de negocio, que en nuestro caso, será un negocio de servicio, ejemplificado con una casa de retiro para la tercera edad.

Saber planear es una habilidad estrechamente ligada con el éxito. Implica tomar la decisión de llegar a una meta y tener la suficiente visión para identificar los pasos a seguir y los obstáculos a sortear para alcanzar dicha meta.

Planear es el primer paso hacia la calidad.

El mejoramiento continuo comienza con planear lo que hay que hacer, para después hacer lo planeado, verificar los resultados y actuar de acuerdo con dicha verificación, introduciendo en el proceso las mejoras necesarias, con lo que da comienzo un nuevo proceso de planeación para el mejoramiento continuo.

Empresa.

1.1. Antes de iniciar cualquier negocio, es necesario definir la esencia de este, los objetivos para los que fue creado, cuál es la misión que persigue y por qué se considera justificable desarrollarlo. A través de la definición de la naturaleza del proyecto, el emprendedor establece y define qué es su negocio.

1.1.1. Proceso creativo para determinar el producto o servicio de la empresa.

El primer elemento para formar una empresa esta en lo creativo de la idea que le da origen. Para esto necesitamos generar una gran cantidad de ideas y evaluarlas a través de los criterios que el emprendedor juzgue convenientes, a fin de poder seleccionar la mejor de ellas.

Una vez seleccionada la idea, es necesario definir más extensamente en qué consiste la misma.

En este caso la idea es: Casa de retiro.

La casa de retiro es necesaria ya que algo inevitable es llegar a la tercera edad enfrentándose el paciente a un paulatino deterioro de sus capacidades intelectuales y motrices, aunado esto a la inseguridad existente de vivir solo.

1.1.2 Justificación de la empresa.

Una vez que contamos con la idea seleccionada, se debe justificar la importancia de esta, mencionando la necesidad que satisface o el problema que resuelve.

Justificación de la empresa.

La casa de retiro satisface las tendencias actuales, ya que en nuestra sociedad la familia, hoy en día, tienen la necesidad de trabajar tanto el padre como la madre por razones económicas e intelectuales, por lo que en gran medida es imposible que la familia pueda cuidar de los abuelos, además de que éstos por su misma necesidad de independencia no quieren depender de sus hijos, por lo que es de suma importancia contar con un lugar digno, seguro y confortable donde vivir.

1.2 Nombre de la empresa.

El nombre de esta es el reflejo de su imagen, su sello distintivo, es por esto que debe reunir una serie de características:

- **Original.** Por ley el nombre de la empresa debe ser nuevo, (que no exista ya en el mercado) se puede constituir por algún símbolo o bien por el nombre propio de una empresa.
- **Descriptivo.** El nombre por sí mismo debe reflejar el giro de la empresa, sus características distintivas de especialización.
- **Claro.** Que se escriba como se pronuncia de preferencia.
- **Atractivo.** Debe ser fácil de recordar y llamativo.

Nombre de la empresa.

Casa de retiro "Nuestra Señora de Guadalupe."

1.3 Descripción de la empresa.

1.3.1 Tipo de empresa.

El giro de una empresa es su ocupación principal. De acuerdo a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) en México existen tres tipos de giro.:

- Comercial. Fundamentalmente se dedica a la compraventa de un producto determinado. (Ejemplo: Cadena de Autoservicio)
- Industrial. Se dedica a la producción, ya sea transformación o manufactura de productos, (ejemplo: fabricantes) estas a su vez se subdividen por tipo de industria.
Industria restaurantera.
Industria del vestido.
- Servicios. Son las empresas que ofrecen un producto intangible al consumidor. (Dicho giro es el que compete a las enfermeras.) estas a su vez, se subdividen por sectores, por ejemplo:
Sector de la educación.
Sector del turismo.
Sector bancario.

Giro de la empresa.

La residencia " Nuestra Señora de Guadalupe" es una empresa de servicio

1.3.2. Ubicación y tamaño de la empresa.

La ubicación de la empresa permite determinar el medio ambiente cercano a ésta. Por ejemplo: no sería tan exitosa la empresa de la casa de retiro si se pone en un pequeño poblado, ya que por la cantidad de habitantes como por sus costumbres no sería tan exitosa.

El tamaño se determina de acuerdo a una clasificación establecida por organismos de gobierno, por ejemplo la SECOFI establece la siguiente clasificación:

CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS POR TAMAÑO.		
Sector	Tamaño de empresa	No. De empleados.
Industria	Micro	1-30
	Pequeña	31- 100
	Mediana	101- 500
	Grande	Más de 500
Comercio	Micro	1-5
	Pequeña	6-20
	Mediana	21-100
	Grande	Más de 100
Servicios	Micro	1-20
	Pequeña	21-50
	Mediana	51-100
	Grande	Más de 100

Ubicación y tamaño de la empresa.

Tamaño. La casa de retiro está catalogada como una micro empresa, ya que contará con menos de 30 empleados

Ubicación. Cuajimalpa DF.

1.4 Misión de la empresa.

La Misión de una empresa es su razón de ser, es el motivo o propósito para la cual existe y por esto da sentido y guía las actividades de la empresa. La misión debe ser:

- **Amplia.** Dentro del servicio que se ofrece se debe tener posibilidades de expansión a líneas o productos similares;
- **Congruente.** Deben reflejarse los valores de la empresa, reflejando los de las personas que la dirigen y trabajan en ella, es decir. un esquema de valores éticos y morales.
- **Motivadora.** Debe de inspirar a los que laboran en ella.

Para definir cuál es la Misión se debe contestar a tres preguntas básicas.

¿QUÉ? Es decir, qué problema vamos a resolver, qué necesidad vamos a satisfacer.

¿QUIÉN? A que clientes nos vamos a dirigir.

¿CÓMO? De qué forma o manera será satisfecha esa necesidad.

Misión.

La Casa de retiro pretende satisfacer las necesidades Físicas, Sociales y Psicológicas tanto del individuo que será nuestro inquilino, como de su familia en un marco de dignidad.

El Qué Sería el satisfacer la tranquilidad de la familia asegurándose de que su padre se encuentra seguro, tranquilo y contento de vivir en este nuevo hogar.

El Quien Las personas de la tercera edad, de ambos sexos.

El Cómo Proporcionando un ambiente de seguridad, individualidad, recreación, rehabilitación y de compañía.

1.5 Objetivos de la empresa.

Los objetivos son metas y compromisos específicos, claros y ubicados en el tiempo, los cuales determinan el rumbo de la empresa nos ayudan a que la misión deje de ser solo una intención para convertirse en una realidad concreta, A través de los objetivos la misión se traduce en elementos concretos, como son:

- Asignación de recursos (qué)
- Asignación de actividades (Cómo)
- Asignación de responsables (quién)
- Asignación de tiempos (cuándo)

Estos deben ser alcanzables en un plazo fijado, proporcionando:
Actividades específicas, deben ser cuantificables claros y entendibles, ser generales para la empresa pero específicos para cada área de la empresa.
Se clasifican en:

- Objetivos a corto plazo (6 meses a 1 año)
- Objetivos a mediano plazo (1 a 5 años)
- Objetivos a largo plazo (5 a 10 años)

Objetivos a corto plazo en la Residencia.

- Llevar a cabo todas las modificaciones en la casa, como son: las divisiones de habitaciones, las medidas de seguridad en los baños, el piso de madera en el salón de gimnasia y el acondicionamiento de la cocina y comedor .
- Iniciar con la promoción .

Objetivos a mediano plazo:

- Contar con cupo lleno en la residencia (20 personas)
- Consolidar por lo menos 3 talleres para los residentes y para los externos, estos serán: Taller de pintura, Manualidades, Historia. Baile

Objetivos a largo plazo:

- Inaugurar una sucursal ya sea en México o en provincia.

1.6 Ventajas competitivas.

El éxito de una empresa radica principalmente en la satisfacción de una necesidad o solución de un problema de un segmento de mercado definido. Por lo que los servicios o productos de una empresa deben poseer ciertas características particulares, distintivas, que los diferenciaran de otros similares, estas son:

- Ventajas competitivas. Es lo que hace especial a nuestro servicio, lo cual puede garantizar su aceptación en el mercado.
- Distingos competitivos. Estos aspectos forman parte de la estrategia de la empresa, le dan imagen, normalmente estos aspectos son comunes en el mercado pero se les dará atención especial para distinguirnos por poseerlos.

Ventajas y distingos competitivos.

Ventajas competitivas.

- En esta residencia el inquilino podrá salir y dormir en otro lugar sin problema alguno.
- Es una residencia en donde se dará especial atención a las necesidades culturales y de recreación.
- Se dará especial énfasis en la elaboración de dietas las cuales cubrirán las necesidades alimenticias, pero también de gusto y presentación.

Distingos competitivos.

- Se contará con servicio de Internet para recibir mensajes y ponerse en comunicación con sus familiares.
- Con servicio de rehabilitación dos veces por semana, al igual que servicio de masajes.
- Contara con actividades culturales (conferencias, cine, teatro, danza) en compañía de un miembro de la comunidad.

1.7 Calificaciones para entrar al área.

Es de suma importancia que antes de iniciar cualquier proyecto, se cuente con la capacitación y experiencia necesarias para visualizar, de una manera real, las ventajas y problemas que en la misma se pudieran presentar.

Calificaciones del emprendedor para entrar en el área.

1. Conocimientos en el área de la salud.
2. Conocimientos de nutrición.
3. Conocimiento en el área de rehabilitación.
4. Conocimiento en el área de administración.
5. Conciencia de la calidad e higiene de todos los procesos.

1.8 Apoyos.

Todas las empresas se ven involucradas en algunas áreas básicas como son:

- Área legal (fiscal, laboral)
- Área de producción.
- Área de mercados.
- Área administrativa.

Para éstas, es de gran importancia localizar las fuentes de información, contactos y expertos para desarrollar correctamente el plan de negocios y prever posibles dificultades que pudieran presentarse

Apoyos básicos para la residencia.

- Contador.
- Abogado.
- Agencia de seguros.
- Diseño / Imprenta

11. Mercadotecnia. (Marketing)

Se encarga del proceso de planear las actividades de la empresa en relación con el precio, la promoción, distribución y venta del servicio, así como la definición del producto o servicio con base a las preferencias del consumidor.

2.1 Objetivos de la mercadotecnia.

El primer objetivo es definir lo que se desea lograr con el servicio en términos de ventas, distribución y posicionamiento en el mercado. Se debe tener en cuenta el área y segmento del mercado al que se va a dirigir, es decir, a que nivel local: colonia, sector etc. Si será nacional, o internacional así como el tiempo en el cual se piensa lograr los objetivos.

Objetivos del área de mercadotecnia.

Incluir: El qué. El cuánto, El cuándo.

Corto plazo (6 meses)

Promocionar la casa de retiro con los Doctores de hospitales privados (principalmente Cardiólogos, Neurólogos, Ortopedistas y Geriatras.)

Mediano plazo (1 año)

Tener el 80 % de ocupación.

Iniciar con cápsulas promocionales de salud en el radio.

Largo plazo (2 años)

Permanecer en el mercado logrando estar con el 100% de ocupación además de promover un 50% extra de asistentes tanto a las clases específicas que se impartirán, como a la terapia de rehabilitación.

2.2. Investigación de mercado.

La investigación de mercado se utiliza para lograr conocer profundamente cuales son las necesidades y gustos de nuestros posibles clientes y para ver de que manera podemos satisfacerlas.

2.2.1. Tamaño de mercado.

Necesitamos buscar de manera objetiva y con base en fuentes de información confiables cuantos clientes posibles podemos tener, donde están, y quienes son; para esto se requiere obtener algunos detalles de los futuros clientes: edad sexo, estado civil, ingreso mensual, etcétera. Este será el segmento de mercado donde operará nuestra empresa.

¿A que segmento de mercado va dirigida su empresa?

Segmento de mercado.

A corto plazo el segmento elegido será los pacientes y conocidos de los 10 médicos elegidos, a los que se les dio a conocer el proyecto.

Características del segmento.

1. Personas con solvencia económica.
2. Mayores de 65 años.
3. De ambos sexos.
4. Que muestren preferencia por mantener un estilo de vida de calidad.

2.2.2. Consumo aparente.

Una vez definido el segmento de mercado, se debe establecer el consumo aparente que dicho segmento representa, esto se logra identificando el número de clientes potenciales, así como el consumo que se estima hagan del producto o servicio que la empresa ofrece, con base en sus hábitos o necesidades.

2.2.3. Demanda potencial.

Contando con un cálculo del consumo aparente (actual) del mercado, se podrá determinar el consumo potencial del servicio, proyectando el crecimiento promedio del mercado en el corto, mediano y largo plazo.

Demanda potencial del producto o servicio.

Con base en las investigaciones realizadas en el Distrito Federal:

Corto plazo:

Mediano Plazo:

Largo Plazo.

2.2.4. Participación de la competencia en el mercado.

La mercadotecnia se enfocara en algunas de estas actividades:

- Desarrollar la entrada del producto o servicio al nuevo mercado.
- Ofrecer innovaciones periódicas, como nuevos servicios.
- Intensificar por ganar participación en el mercado a través de campañas periódicas de promoción y publicidad.
- Identificar a nuestros principales competidores, el área geográfica que cubren e identificar cual es la principal ventaja que ofrecen, (con esta información se determinaran las estrategias de posicionamiento que deberá seguir la empresa

Estudio de la competencia.

Nombre del competidor	Principal ventaja	Acciones para posicionarse.
Asilo Hospital Español	Grandes jardines	Los servicios que ofrecemos
Casa hogar Inés	Buenas instalaciones	El nivel de calidad
Casa San Jerónimo	Bien ubicado bonito	El enfoque Holístico

2.3. Investigación del mercado.

Es el medio para recopilar, registrar y analizar datos en relación con el mercado específico al cual la empresa ofrece sus servicios.

2.3.1. Objetivo del estudio de mercado.

Es necesario realizar un estudio de mercado por medio de una encuesta, ya que es necesario conocer en forma directa al cliente, especialmente en los aspectos relacionados con el producto o servicio (opinión sobre el producto, el precio que está dispuesto a pagar, sus necesidades etcétera.) Para esto necesitamos tener perfectamente definido cual es el servicio que vamos a ofrecer de acuerdo con el punto de vista del consumidor potencial.

Definición concreta del servicio de acuerdo a las necesidades del usuario.

Satisfacción de una necesidad:

La necesidad de vivir acompañado y no representar una carga para sus familiares.

Satisfacción de un deseo.

Conservar su independencia y dignidad.

Solución a un problema.

Cubrir sus nuevas necesidades sin depender de la familia.

¿Que información necesita obtener de sus futuros clientes con respecto a la opinión que tienen de su servicio?

- Identificar que características del servicio necesitan ser cubiertas.
- Investigar cuanto están dispuestos a pagar por este servicio.

2.3.2. Tipo de encuesta.

La encuesta debe ser cuidadosamente planeada, los datos que queremos obtener deben ser traducidos a preguntas claras, concretas, que no impliquen cálculos complicados, que sean breves y que realmente arrojen la información que se busca.

Encuesta.

1. - ¿Ha pensado alguna vez en la necesidad de tener un lugar donde vivir cuando se retire?
Sí___ No___
2. - ¿Considera conveniente vivir en casa de sus familiares cuando se retire?
Sí___ No___
3. - Si tuviera la oportunidad de vivir en una casa de retiro, ¿le parece importante contar con servicio de lavado de ropa y tintorería?
Sí___ No___
4. - Le parece importante contar con actividades culturales.
Sí___ No___
5. - Le gustaría contar con clases de gimnasia y/o baile ¿
Sí___ No___
6. - ¿Contar con servicio de Rehabilitación y/o masajes?
Sí___ No___
7. - ¿Considera usted importante contar con servicio de chofer para visitar a sus familiares? .
Sí___ No___
8. - ¿Le parece a usted indispensable contar con cuarto y baño privado?
Sí___ No___
9. - ¿Estaría usted dispuesto a pagar por este servicio la cantidad de?:
\$10 a \$15,000 _____
\$15 a \$20,000 _____
¿Ninguna de las anteriores? _____
- 10.-¿Que tipo de servicio le parece importante para cubrir sus necesidades?

2.3.3. Aplicación de la encuesta.

No basta con diseñar una encuesta es importante determinar el cómo, dónde, y cuándo.

Es recomendable evaluar si la encuesta está bien diseñada, para esto se aplicara la encuesta en dos o tres personas para detectar si existen preguntas confusas o mal redactadas.

Determine la forma en que obtendrá la información.

La información se obtendrá mediante entrevistas personales en los consultorios de los 10 médicos mencionados, al igual que en hospitales.

2.4. Promoción del producto o servicio.

Promocionar es esencialmente un acto de información, persuasión y comunicación, que incluyen varios aspectos de gran importancia, como son: La publicidad, la promoción de ventas, las marcas, e indirectamente las etiquetas y el empaque.

2.4.1. Publicidad.

Publicitar es una serie de actividades necesarias para hacer llegar un mensaje al mercado y su objetivo principal es crear un impacto directo sobre el cliente para que compre el producto, con el consecuente incremento en ventas, para lograr esto el emprendedor debe hacer énfasis en:

- Animar a los posibles clientes a buscar o necesitar el servicio que se les ofrece.
- Ganar la preferencia del cliente.

Los medios mas utilizados son:

- Periódico.
- Radio.
- Televisión.
- Volantes.

2.4.2. Promoción de ventas.

El sistema de promoción de ventas puede causar gran impacto en el mercado elegido. La promoción comprende actividades que permiten presentar al cliente con el producto o servicio, esta debe llevarse acabo para que el cliente ubique nuestro servicio en el mercado, por ejemplo, muestras gratis, regalos en la compra del producto, oferta de introducción, etcétera.

Promoción de ventas

En este caso se tiene planeado dentro de la casa de retiro, ofrecer conferencias y eventos culturales, a los que serán invitados los usuarios potenciales para de esta manera darnos a conocer.

2.4.3. Marcas, Etiqueta, Empaque.

La marca es un nombre, termino o símbolo que nos identifica y señala una clara diferencia con la competencia, otros elementos que también nos identifican son el eslogan (frase o grupo de palabras, y el logotipo (figura o símbolo específico y original)

La Etiqueta son las formas impresas que lleva el producto para dar información al cliente.

El empaque debe ayudar a vender el producto, especialmente el que es adquirido directamente por el consumidor final, no basta con que el empaque muestre el nombre del fabricante y la marca, debe servir como medio publicitario, aumentando el valor del producto ante el cliente.

2.5. Fijación y políticas de precio.

La cantidad de dinero que se paga por un producto o servicio es el precio. Para fijar este no debe olvidarse a que tipo de mercado se está enfocando nuestro servicio, debe saberse si lo que buscará el consumidor es calidad, sin importar mucho el precio, o si el precio será una de las variables de decisión más importante.

Una empresa debe decidir si entrara al mercado con un alto precio de introducción, entrar con un precio bajo en comparación con la competencia o bien, no buscar a través del precio una diferenciación del producto y, por lo tanto, entrar con un precio similar a la competencia. Debe analizarse las ventajas y desventajas de cualquiera de las tres opciones, debiéndose cubrir en todos los casos, los costos en que incurre la empresa, sin olvidar los márgenes de ganancia que se esperan percibir.

El precio es una variable relacionada con los otros tres elementos de la mezcla de la mercadotecnia: Plaza, Publicidad y producto.

Es recomendable establecer políticas claras en cuanto a descuentos por pronto pago, así como por promociones y considerar la comisión que se les pagara a los vendedores.

Para todo esto necesitamos tener muy claro cuales serán nuestros costos fijos y variable

Costos fijos y variables tentativamente.

Costos fijos = (gastos de oficina, administrativos y todos aquellos que se pueden asociar directamente a la fabricación de cada unidad del producto o prestación de servicio)

Costos fijos.

Renta	_____	60,000
Luz	_____	1,000
Gas	_____	1,200
Agua	_____	800
Alimentos	_____	8,000
Teléfonos	_____	3,000
Sueldo Cocinera	_____	3,500
Sueldo 2 Recamareras	_____	5,000
Mozo	_____	2,500
Gasolina	_____	1,000
Chofer	_____	3,000
Jardinero.	_____	1,000
Enfermera en Rehabilitación.	_____	16,000
Gerente administradora.	_____	16,000

\$1244,000

Costos variables = (materia prima por unidad de producto, costos de fabricación etc.)

Costos variables.

Conferencista.	_____
Profesor de gimnasia y baile	_____
Profesor de pintura.	_____
Profesor de manualidades.	_____

Políticas de precio.

No se otorgara comisión por venta, pues los integrantes del equipo actual de trabajo, fungirán como vendedores.

Una vez establecidas las políticas de precios, los costos variables y fijos, es posible determinar el precio final del producto, respetando el precio que el consumidor está dispuesto a pagar por el servicio.

2.6. Riesgos y oportunidades del mercado.

Es necesario tomar en cuenta y elaborar un listado de los posibles riesgos y oportunidades que el mercado posee, para desarrollar posibles planes de acción que faciliten la toma de decisiones, debe considerar posibles acciones de la competencia, disposiciones gubernamentales, tendencias sociales, económicas y culturales.

Riesgos	Acciones a realizar
<ul style="list-style-type: none">• Que no sea suficiente la recomendación de los doctores para la promoción.• Que el número de habitaciones no sea el suficiente para dejar un buen margen de ganancia.	<ul style="list-style-type: none">• Se llevarán a cabo para clientes externos la implementación de talleres de pintura, acondicionamiento físico, rehabilitación, y baile. Esto nos permitirá que las personas de la tercera edad nos conozcan logrando con ello por un lado ingresos extras y el que más adelante consideren quedarse a vivir con nosotros o que nos recomienden, no existe mejor publicidad que la de boca en boca.
Oportunidades	Acciones a implementar
<ul style="list-style-type: none">• Nuestro servicio ya existe, pero nosotros partimos de ofrecer un alto nivel de Calidad, un trato Personalizado y Holístico.• Nuestro servicio no es solo como una residencia para vivir, sino brindamos la opción de quedarse a vivir, de asistir medio tiempo, o de asistir solo a las actividades que requieran.	<ul style="list-style-type: none">• Se asistirá a congresos y conferencias para estar al tanto de todo lo nuevo que existe en terapias de rehabilitación y medicina alternativa para la tercera edad.• Se diseñará la estrategia para ofrecer el servicio de transporte para las personas que asistan medio tiempo.

III Producción.

3.1. Objetivos del área de producción.

Producción es la transformación de insumos, a través de recursos humanos, físicos y técnicos, en productos requeridos por los consumidores. Estos pueden ser bienes y / o servicios.

Los servicios se pueden clasificar, en general como:

- Servicios comerciales. (Reparación y mantenimiento de maquinaria y equipo, diseño instalaciones etcétera.
- Servicios profesionales. (Administrativos, atención medica, dental o de enfermería, educativos, asesoría etcétera.

Los objetivos del área de producción deben ser cuantificables, y medibles, e ir en relación con los recursos disponibles de la empresa.

3.2. Descripción del proceso de producción o prestación del servicio.

El proceso de producción es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para elaborar un producto o prestar un servicio.

Este es el conjunto de actividades que se llevan a cabo, en el se conjunta la maquinaria, la materia prima y el recurso humano necesarios para realizar el proceso en el cual debe quedar establecido en forma clara, de modo que todos los trabajadores obtengan el producto deseado con un uso eficiente de los recursos necesarios, para esto es necesario:

1. Determinar todas las actividades requeridas para producir dicho servicio.
2. Organizar las actividades de manera secuencial.
3. Establecer los tiempos requeridos para llevar a cabo cada actividad.

3.3. Equipo e instalaciones.

Para llevar a cabo el proceso productivo es necesario: equipo, herramientas e instalaciones requeridas, para esto se requiere:

1. Elaborar una lista de todo el equipo y herramienta necesaria para cada actividad.
2. Calcular la materia prima requerida en el proceso.
3. Determinar el espacio necesario para realizar dicha actividad.

Además es necesario contemplar un programa de mantenimiento del equipo para garantizar un adecuado funcionamiento.

Equipo, herramienta e instalación necesarias.

Cocina.

Estufa industrial
Fregadero
Refrigerador
Mesa de cocina industrial
Ollas de presión
Utensilios de cocina.
Recipientes de plástico
Licuadora industrial

Oficinas.

Líneas telefónicas.
Computadoras.
Impresora.
Escritorios
Accesorios de oficina
Archivero

Enfermería.

Baumanómetros
Estetoscopios
Bascula
Glucómetro.
Mesa de exploración
Lámpara
Estuche de diagnóstico.
Tina de hidromasaje.
Mesa de masajes.

Instalaciones

- 2 Salón (para conferencias, actos públicos y clases de gimnasia.
- 4 Salón (clases diversas, manualidades, pintura etc.)
- 20 Habitaciones con baño incluido y sala de estar.
- 1 Jardín con juegos para los nietos y mesitas de estar.

3.4. Capacidad máxima instalada.

Esta se refiere al nivel máximo de producción que puede llegar a tener una empresa con base a los recursos que cuenta, refiriéndose principalmente a maquinaria, equipo e instalaciones físicas, esta permitirá determinar tiempos de respuesta y permitirá conocer las posibilidades de expansión o requerimientos de inversión a largo plazo.

La capacidad instalada debe estar acorde con el mercado potencial así como con los recursos limitantes de la empresa.

Básicamente es necesario determinar dos factores:

- Capacidad instalada total (potencial)
- Nivel de producción adecuado (requerido)

Capacidad instalada de la residencia.

- 20 Residentes
- 60 Externos a clases con distintos horarios

3.5. Manejo de inventarios.

El inventario es la cantidad de material que se encuentra en la empresa, ya sea materia prima, producto en proceso o producto terminado.

El objetivo del control de inventarios, es por un lado, mantener una cantidad óptima a disponibilidad en cualquier momento y que, de esta forma, el proceso productivo no se vea afectado por escasez de materia prima y, por otro, que no se afecte económicamente a la empresa por exceso del mismo.

Para esto es necesario, establecer una cantidad mínima de inventario, antes de volver a comprar. A esta cantidad se le llama punto de reorden, para conocer cual es este punto necesitamos determinar:

- Consumo estimado de material en un periodo determinado.
- Tiempo de consumo.
- Margen de seguridad.
- Tiempo que se emplea en volver a surtir.

3.6.Ubicación de la empresa.

Existen cuatro puntos importantes a considerar, para determinar la ubicación de la empresa estos son:

- Distancia al cliente.
- Distancia de los proveedores.
- Distancia de los trabajadores.
- Requerimientos (limitaciones) legales.

Ubicación de la empresa.

La ubicación de la residencia será en el DF. en zona céntrica y predio grande ya que es necesario, facilitarle a los familiares el que puedan visitarlos sin tener que salir fuera de su entorno.

IV Organización.

4.1 Objetivos del área de organización.

La organización es la forma en que se dispone y asigna el trabajo entre el personal de la empresa, para alcanzar eficientemente los objetivos propuestos.

Objetivos en el área organizacional.

En el área organizacional, la empresa busca establecer una adecuada distribución de responsabilidades y actividades, de modo que se facilite el trabajo en equipo, partiendo de la base de realizar sus actividades bien echas desde la primera vez es decir con CALIDAD.

Aplicar y fijar políticas de control de calidad.

4.2 Estructura organizacional.

El primer paso es revisar los objetivos de la empresa y los de sus áreas funcionales para que estas se complementen, una vez realizado esto, es necesario definir los siguientes aspectos:

1. Procesos operativos. (funciones)
 - ¿Qué se hace?
 - ¿Cómo se hace?
 - ¿Con que se hace?
 - ¿Dónde se hace?
 - ¿En cuánto tiempo se hace?
2. Descripción de puestos.
 - Agrupar las funciones por similitud.
 - Crear los puestos por actividades
 - Diseñar el organigrama de la empresa.
3. Definición del "perfil" del puesto, en función de lo que se requiere en cuanto a:
 - Características físicas.
 - Habilidades mentales.
 - Preparación académica.
 - Habilidades técnicas
 - Experiencia laboral.
 -

Tomando en cuenta que además de cubrir los requisitos mencionados se le dará más importancia el que cuente con una buena Actitud ya que esta suele ser más importante.

4.3 Funciones específicas por puesto.

En este paso lo que se pretende es diseñar un manual operativo por trabajador, para realizar esto, se sugiere utilizar la siguiente metodología:

1. Establecer el objetivo que se pretende lograr con cada función general.
2. Desarrollar las funciones específicas o sea las actividades necesarias para llevar a cabo la función general.
3. Describir los procesos de cada actividad es decir cómo se hace, paso por paso, indicando tiempos, recursos necesarios, así como el resultado final esperado.
4. Determinar los indicadores operativos de desempeño y calidad de cada actividad. , En ocasiones es recomendable establecer estos indicadores cuando la empresa se encuentra ya funcionando, ya que será entonces cuando se tendrán las bases para conocer el desempeño de cada actividad.

Funciones generales y específicas.

Dirección general Es la parte de la empresa que se hará cargo de la administración, el control y el desarrollo de ésta, cuidando que las distintas áreas de la empresa lleven a cabo, de la mejor manera posible, sus funciones dentro de la misma, que cumplan con sus objetivos de manera que el desempeño de la empresa en general sea de alta calidad.

Las funciones específicas son:

- Coordinar a los equipos de trabajo.
- Orientar la dirección de la empresa.
- Determinar y planear la proyección de la empresa en el mercado.
- Definir y planear las metas y objetivos de la empresa, determinando que se quiere lograr, además de como y cuándo lograrlo a los diferentes plazos (corto, mediano y largo plazo)
- Controlar y ampliar la ventaja competitiva de la empresa.
- Controlar y planear de forma integral las funciones de los diferentes departamentos. (Mercadotecnia = ventas, Producción = cocina, Fianzas = ganancias y Recursos Humanos = personal.

Producción. En este puesto se busca que la persona dirija las funciones relacionadas con el proceso de nuestro servicio, como son: Buscar al proveedor de alimentos, cuidar el proceso de elaboración de dietas, cuidar la presentación de estas, regular la frecuencia de compras de alimentos y la disponibilidad de estos cuando se requiera.

En esta área de la empresa, intervendrán 5 personas que se encargaran de la producción de dietas, la higiene y servicio que se prestara en la residencia, además de la supervisora.

Las funciones específicas de esta área son:

- Elegir la materia prima.
- Planear y definir las metas de producción. (tres comidas diarias por inquilino)
- Establecer y detectar los puntos críticos de producción.
- Planear y supervisar toda el área.

4.4. Captación de personal.

4.4.1. Reclutamiento.

Es importante establecer un proceso formal de reclutamiento que garantice la captación del personal requerido, de acuerdo con los perfiles establecidos para los diversos puestos. Existen muchos medios para reclutar personal y cada uno de ellos repercutirá económicamente en la empresa, es por esto que debe determinarse el proceso y costo que se este dispuesto a pagar para llevarlo a cabo.

Proceso de reclutamiento.

Por medio de periódico, se eligió este por ser de bajo costo.

“ Residencia para personas de la tercera edad solicita Cocinera con experiencia de tres años en restaurante”. Interesadas presentarse con fotografía y 2 cartas de recomendación en Calle Tel.....”

4.4.2. Selección.

Este es un punto muy delicado, se deben determinar varios aspectos, relacionados con este proceso, como son:

- Solicitud de empleo.
 - Entrevista ¿qué información le interesa obtener?
 - Exámenes:
 - Pueden ser de varios tipos:
 - Psicométricos.
 - Físicos.
 - De conocimientos.
 - Investigación de candidatos.

Proceso de selección.

1. Se hará por medio de una solicitud de empleo con fotografía y dos cartas de recomendación
2. Se realizara una entrevista detectando principalmente nivel de educación higiene y trato.
3. Examen psicometrico para ver el grado de paciencia y razonamiento del solicitante.
4. Prueba practica que se llevara a cabo en la cocina por medio de la elaboración de diferentes recetas para valorar rapidez, higiene, orden y sazón.
5. Examen médico y de laboratorio donde se buscara alguna enfermedad transmisible.

4.4.3. Contratación.

Este es un proceso en el cual deben tomarse en cuenta las siguientes áreas:

- Formas de contratación y cláusulas especiales del contrato. (Duración, derechos y obligaciones tanto del trabajador como del empleador.
- Relaciones sindicales.
- Requisitos y prestaciones de ley.

Tipo de contrato en la Residencia.

Se establecerán contratos laborales por un periodo de tres meses, incluyendo cláusulas en donde se comprometan a seguir las políticas de la empresa, confidencialidad, las formas de pago y el tipo de prestaciones que le serán otorgadas de acuerdo a la ley.

Aspectos laborales a considerar.

- Contar con instalaciones adecuadas en aseo.
- Mantener estrecha relación laboral con el resto de los departamentos.
- Promover la interacción para mejorar los procesos, así como el trato laboral.
- Tendrán todos los trabajadores conocimientos de la base de datos del paciente para tenerlos en cuenta a la hora de prestarles el servicio por ejemplo:
- Sabrán que tipo de café y la manera de prepararlo de cada paciente.
- Cual es su comida favorita.
- Que no le gusta comer.
- Que tipo de almohada es la que le gusta .
- Fecha de su cumpleaños.

Para que, con todo esto podamos ofrecer el servicio de calidad y el trato holístico que pretendemos.

4.4.4. Inducción.

Este es el primer encuentro que tiene el trabajador y la empresa cuando éste es contratado, es la presentación de la misión, valores y carácter de la empresa, se le ofrece al trabajador una panorámica de lo que la empresa espera de él, así como lo que él puede esperar de la empresa, por otro lado en la inducción se dan a conocer tanto las políticas como los códigos escritos y no escritos que la empresa posee.

4.5. Desarrollo del personal.

Estos involucran dos elementos que son:

- Adiestramiento. Es el entrenamiento básico requerido para que la persona desempeñe las funciones para lo que ha sido contratada.
- Capacitación. Es el entrenamiento avanzado que se le proporciona a la persona para facilitarle un mayor desarrollo personal y profesional que facilite, consecuentemente, el desarrollo de la empresa.

Para llevarlo a cabo necesitamos tratar de dar respuesta a las siguientes preguntas:

- a. ¿Que puestos requieren entrenamiento especial?
- b. ¿Este se proporcionara internamente o en instituciones especializadas?
- c. ¿Qué costos implica el programa de entrenamiento?

Programa de entrenamiento.

En este caso a los empleados que laboran en la cocina se les entrenara por una semana por medio de la supervisora y se les dará seguimiento.

A los trabajadores de limpieza se les indicara durante 2 días las técnicas de limpieza, dándoles seguimiento por su supervisora.

Con respecto a la capacitación, se comenzará a otorgar dependiendo del interés de superación que tenga el trabajador en su puesto, los cursos que se piensan otorgar para los trabajadores generales:

Cocina Italiana
Cocina Mexicana.
Cocina Japonesa.
Curso de calidad Hotelera
Arreglos florales.

Para el personal de enfermería.

Avances en Geriatría.
Medicina alternativa.
Psicología
Avances en Rehabilitación.

Para el personal administrativo

Cursos de computación.
Taller Administrativo.

4.6. Administración de sueldos y salarios.

Cuando se cuenta con una descripción básica de puestos, perfiles y organigrama de la empresa, el proceso de administrar sueldos es más sencillo, sin embargo la parte difícil es determinar cuanto se le va a pagar a cada quien, para que sea justa la remuneración y que vaya acorde a sus responsabilidades y obligaciones. , Para esto podemos recurrir a las tablas de salarios que existen en el mercado. , es muy importante no olvidar que la ley establece una serie de obligaciones al empleador, de éstas a continuación presento una tabla de las obligaciones de ley que tienen los patrones que cumplir para con sus empleados.

Concepto	% sobre nomina.
Impuesto federal	1
Impuesto estatal	2
Infonavit	5
IMSS	15
SAR	2
Prima vacacional (6 días más 25%)	3
Aguinaldo (15 días)	5
Prima 7º día	X
TOTAL	33

Estos porcentajes varían según la entidad federativa y ciclo fiscal.

4.7. Evaluación del desempeño laboral.

El sistema de desempeño se fundamenta en las funciones operativas individuales de cada trabajador y se complementa con la fijación de objetivos parciales y finales de cada actividad, es decir el tiempo en que se pretende lograr y los resultados esperados.

Es recomendable que los objetivos se determinen al inicio del año y que se desglosen en objetivos semanales. Mensuales y semestrales. , Que sean revisados con periodicidad y aunado a esto deben fijarse las políticas de evaluación y los elementos de reconocimiento o incentivo por buen desempeño, así como las medidas correctivas para un desempeño deficiente.

4.8. Marco legal de la organización.

La empresa es un conjunto de recursos organizados por el titular (emprendedor), con el fin de realizar actividades de producción o de intercambio de bienes o servicios, que satisfacen las necesidades de un mercado en particular.

Cuando se pretende constituir legalmente una empresa, es importante tomar en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

1. El número de socios con los que se iniciara el negocio.
2. La necesidad del capital social (aportaciones de cada socio)
3. Las responsabilidades que se adquieren frente a terceros.
4. Los gastos de constitución de la empresa.
5. Los trámites a realizar para implantarla legalmente.
6. Las obligaciones fiscales que se deberán afrontar.
7. Las diferentes obligaciones laborales que se adquieren.

La constitución de la empresa, entre otras formas puede ser:

- **Persona Física.** Es aquella empresa en la que todas las decisiones relativas al manejo o administración del negocio recaen sobre la persona del dueño (emprendedor)
- **Sociedad anónima.** Grupo de personas físicas o morales, que se unen para llevar a cabo actividades comerciales y cuya obligación sólo se limita al pago de sus acciones.
- **Sociedad de responsabilidad limitada.** Es la organización empresarial, constituida entre socios, los cuales solamente están obligados al pago de sus aportaciones, sin que las partes sociales puedan estar representadas por títulos negociables.

Cualquiera de estas formas de constitución que el emprendedor decida para su empresa, se deberá seguir una serie de trámites de registro, mismos que deberán ser cubiertos para que la empresa sea considerada legalmente establecida. A continuación se describen los trámites necesarios para este proceso.

La ley general de sociedades Mercantiles reconoce seis distintas sociedades, las más empleadas son la anónima, de responsabilidad limitada y la sociedad civil. Esta última es regulada por el Código Civil.

Los trámites base para establecerlas son los siguientes:

Generalmente es un notario quien realiza los trámites, sin embargo, es necesario que conozca el proceso para evitar contratiempos.

Proporcione al certificador tres opciones de nombre para la sociedad, esto es con el fin de evitar duplicidad con otra empresa existente.

Con esta información, el notario tramita un permiso de constitución de sociedades ante la Secretaría de Relaciones Exteriores, En este documento se definirá la razón social de la nueva empresa.

Una vez autorizada la solicitud se cuenta con 60 días hábiles para constituir la sociedad, trámite realizado también por el notario.

El acta o escritura constitutiva debe especificar los acuerdos de operación y organización que tendrá la sociedad así como:

- Los nombres de cada integrante.
- Nacionalidad y domicilio.
- La actividad de la sociedad.
- Razón social o denominación.
- Duración (generalmente son 99 años)
- El capital social.
- El capital que cada socio aporte, en dinero o en otros bienes y el valor que se le da a éstos.
- Domicilio de la sociedad.
- La manera como se va a administrar la sociedad.
- Quienes van a ser los administradores y sus facultades.
- La forma de la distribución de las ganancias.
- Las bases de liquidación de la sociedad.
- Apoderados y tipo de poderes otorgados.

El acta constitutiva debe presentarse en u lapso de quince días hábiles, a partir de su constitución, para la inscripción en el Registro Público de Comercio y no más de 30 días para registrarla en la Secretaria de Hacienda y Crédito Público donde elaborarán la cédula fiscal.

Los requisitos específicos por cada sociedad son:

Sociedad de Responsabilidad Limitada.

En este esquema los socios son el punto clave, a diferencia de la sociedad anónima donde las acciones juegan el papel principal.

Es utilizada principalmente por empresas extranjeras con representaciones en nuestro país.

Su capital social mínimo es de 3 mil pesos. La Sociedad de Responsabilidad Limitada tendrá una denominación o razón social, formada con el nombre de uno o más socios y seguido de la leyenda Sociedad de Responsabilidad Limitada o de su abreviatura S. de R.L.

Su límite de socios son cincuenta por ciento del valor de cada socio.

Sociedad Anónima.

Las empresas con actividad mercantil pueden constituirse por medio de este esquema.

El capital mínimo requerido es de 50 mil pesos, dos socios o más y que cada uno de ellos posea por lo menos una acción.

El nombre de la empresa precederá la leyenda Sociedad Anónima o sus siglas S.A.

Además de los datos generales de que consta el Acta Constitutiva, esta sociedad requiere especificar:

- La parte otorgada del capital social.
- El número, valor. La forma y términos en que deba pagarse la parte no liquidada de las acciones.
- La forma en que se repartirán las utilidades a los socios.
- El nombramiento de uno o varios comisarios que son los encargados de vigilar la sociedad.
- Las facultades que tendrá la asamblea general y las condiciones para la validez de sus decisiones.
- Definir el derecho de voto dependiendo al número y tipo de acciones.

Sociedad Civil.

Las firmas bajo esta sociedad brindan servicios profesionales.
La aportación de los socios puede consistir en dinero u otros bienes.

Se debe elaborar un contrato de sociedad en el que se estipule:

- Nombre completo de los miembros de la sociedad.
- La razón social.
- La actividad principal de la empresa.
- El capital social y la aportación de cada socio.

Es importante que el contrato se inscriba en el Registro de Sociedades Civiles, para que produzca efectos contra terceros.
Seguido al nombre de la sociedad, se agregarán las palabras Sociedad Civil o su abreviatura S.C.

Capital Variable.

Esta es una característica de las sociedades en las que el capital puede aumentar por aportaciones posteriores de los socios o admisión de nuevos integrantes; o bien disminuir por retiro parcial o total de las aportaciones.
Después del nombre de la sociedad que se tenga se añadirán siempre las palabras de Capital Variable o la abreviatura C.V.

El Acta Constitutiva de toda sociedad de capital variable, deberá contener, además de las estipulaciones que le correspondan, las condiciones que se fijen para el aumento y la disminución del capital.

V Finanzas.

5.1. Objetivos del área contable.

El sistema contable de la empresa es una herramienta indispensable, útil y práctica que facilita la toma de decisiones del emprendedor y mantiene un monotipo constante de las operaciones y salud financiera de la empresa.

Este sistema puede definirse como el proceso para llevar ordenadamente las cuentas de la empresa, saber cuál es su situación y buscar alternativas atractivas que le permitan ahorrar en costos y / o gastos, aumentando sus expectativas de rendimiento.

El área contable de la empresa debe tener objetivos claros y precisos, ya que todo el manejo económico depende de ésta.

Objetivos de la empresa en el área de contabilidad.

Objetivos generales:

Llevar ordenadamente las cuentas de la empresa. Estar informados de cuál es la situación de la misma y buscar alternativas atractivas que permitan ahorrar costos y /o gastos para aumentar las expectativas de rendimiento.

5.2. Flujo de efectivo.

5.2.1. Costos y gastos.

El costo es un elemento de los más importantes para realizar las proyecciones o planeaciones de un negocio.

Costo es toda cantidad de dinero que se debe erogar para pagar lo que se requiere en la operación de la empresa, no tiene como fin la ganancia, en tanto que el gasto sí se desembolsa con el objetivo de obtener utilidades; por ejemplo, la luz sería un costo, mientras que un anuncio de radio sería un gasto.

Existen dos tipos de costo y /o gasto.

- **Costos variables** Éstos cambian en relación directa con determinada actividad o volumen. Dicha actividad puede ser de producción o ventas por ejemplo las compras de alimento que va a utilizarse cambiara de acuerdo con él numero de inquilinos que tengamos,
- **Costos fijos:** Son aquellos que permanecen constantes en un periodo determinado, sin importar si cambia él numero de inquilinos en la residencia. Por ejemplo la renta de la casa, los sueldos, tendrán que pagarse independientemente del numero de inquilinos.

Costos y Gastos

Costos Variables

Materia prima (comida)

Gasto variable

Gasto por mantenimiento

Costos Fijos.

Renta

Gastos Fijos.

Gastos de operación.
Gastos de organización.
Gastos administrativos.
Gastos de transportes.
Gastos de depreciación.
Gastos por impuestos

5.2.2. Capital Social.

El capital social es la cantidad total de dinero que invierten los dueños o socios de la empresa para conformar la misma y sirve como base para el inicio de operaciones de ésta.

5.2.3. Créditos.

Un crédito es una aportación económica que se entrega a la empresa, con el fin de hacer frente a compromisos o necesidades de inversión que no pueden ser solventados con el capital de la misma.

5.2.4. Entradas.

Estas son todos los ingresos de dinero que la empresa recibe.

5.2.5. Salidas.

Son todos los egresos que la empresa realiza. Los gastos o costos en que la empresa incurre con salidas de dinero.

5.2.6. Proyección del flujo de efectivo.

La información de entradas y salidas se requiere para elaborar lo que se conoce como flujo de efectivo, un estado financiero que muestra el total del efectivo que ingresó o salió de la empresa, durante un periodo determinado.

El flujo de efectivo permite proyectar, de manera concreta y confiable, la situación económica de la empresa en tiempos futuros, facilitando a la vez, tanto el cálculo de las cantidades de dinero que se requerirán en fechas posteriores para compra de equipo, materia prima, pago de adeudos, pago de sueldos etcétera. , Como con las cantidades de dinero que ingresarán a la empresa, por concepto de ventas, cursos, etcétera.

5.2.7. Estado de resultados.

El estado de resultados se puede definir como el instrumento que utiliza la administración para reportar las operaciones que se utilizan en la empresa en un periodo determinado; de esta manera, la ganancia (utilidad) y / o pérdidas a los ingresos y /o ganancias. Este es el principal medio para medir la rentabilidad de una empresa.

Definición de conceptos:

Para una empresa de servicios:

Ingresos. Representan los recursos que recibe el negocio por la venta de un servicio o producto, ya sea en efectivo o a crédito.

Para una empresa comercializadora:

Ventas brutas. Es el nombre de la cuenta que se utiliza para registrar el total de la venta de una mercancía o producto, y la contabilización de ésta se realiza en la misma forma que la cuenta de ingresos por servicios.

Devolución sobre ventas. Cuando las empresas venden, y ya sea por estar dañada la mercancía el cliente regresa el producto a este proceso se le llama devolución sobre ventas.

Devolución sobre ventas. Para alentar a los clientes a pagar sus cuentas, a menudo se les hace un descuento por pronto pago. Este descuento se resta al total de ventas.

Ventas netas. Es la suma total de ventas menos las devoluciones y descuentos sobre lo que se vendió.

Costos de ventas. Es lo que cuesta producir nuestro servicio o producto vendido a los clientes. Se le resta a las ventas netas para determinar la utilidad bruta.

Compras de materia prima. Una empresa comercial compra artículos con el propósito de revenderlos, y una manufacturera, (que es nuestro caso) con el propósito de procesarlos para venderlos con un valor agregado. El costo de la mercancía comprada se lleva a la cuenta de compras. Se le restan, al igual que las ventas, las devoluciones que realizamos de las compras, o bien, los descuentos que fueron otorgados.

Mano de obra. Sueldos que se les pagan a personas directamente involucradas con el proceso de producción, por ejemplo enfermeras, secretaria supervisores etcétera.

Gastos de fabricación. Son los gastos que están directamente involucrados en el proceso de producción, pero que no incluyen mano de obra directa, ni materia prima, por ejemplo, mantenimiento de los aparatos e instalaciones de la residencia.

Utilidad bruta. Es el resultado de las ventas totales (incluyendo la disminución de devoluciones y descuentos sobre ventas) menos el costo de ventas. Se obtiene antes de rebajar todos los otros gastos del periodo.

ANEXO 1

En este anexo incluimos 25 pasos sencillos, por áreas, que se deben tomar en cuenta para cualquier empresa, en este caso el ejemplo será en el área de la docencia por medio de cursos de primeros auxilios y RCP , ya que se detectó la necesidad y oportunidad en el mercado.

25 PASOS HACIA SU EMPRESA.

Conocimientos generales.

1.- Busque toda la información posible en cuanto al rubro de su negocio que ha elegido. (revistas, libros, internet etc.)

2.- Identifique su mercado (Obtenga toda la información acerca de los probables consumidores que atenderá).

Ejemplo: Negocio de primeros auxilios enfocado a la sociedad civil, por lo que necesito:

- 1.- Escuelas, por prioridades (las más exitosas)
- 2.- Empresas de alto riesgo laboral.
- 3.- Restaurantes de prestigio.

3.- Observe a la competencia, aprenda de lo que hace bien y de sus fallas, vea qué áreas de oportunidad ha dejado desprotegidas y que éstas sean sus propias fortalezas.

Ejemplo:

Competencia:

Estos cursos los ofrecen en hospitales privados (ABC, Hospital Español, Cruz Roja).

Sus fortalezas son: Buena organización, prestigio y asociados a la American Herat Assosiation.

Sus debilidades son: La mayoría están orientados al personal de salud, por lo que no tienen tiempo de atender a la sociedad civil.

4.- Intégrese a una cámara o asociación de su género (para cuestiones normativas y de beneficio colectivo)

La más conveniente es la American Heart Association la cual normatiza de respaldo, legalidad y prestigio, necesarios para nuestros cursos.

5.- Pida asesoría en las áreas que desconozca .

En este caso necesitaremos la asesoría de una contadora, para estados financieros y declaraciones de impuestos.

6.- Realice los trámites pertinentes para establecer su empresa.

Estos pueden ser como sociedad anónima o como persona física, éste último es el más sencillo y cubre nuestras necesidades.

Contratación de personal.

7.- Piense en los mejores candidatos para cada área (realice su primera venta y "convénzalos " de la viabilidad de su negocio para que se queden con usted.

En este caso lo más recomendable será contar con la ayuda de una enfermera intensivista y/o una coordinadora de alguna escuela de prestigio.

8.- Contrate personal versátil.

Madre de familia convencida de la necesidad de preparar a profesores, estudiantes y padres de familia, de preferencia con hijos en edad escolar.

9.- La remuneración puede ser por objetivos (ventas, free lance, horarios compartidos etc.)

Se paga una comisión del 15% por curso vendido en cualquier empresa o escuela, las madres de familia estarán mas interesadas en que se imparta en la escuela de sus hijos, ellas son las que tienen el contacto.

10.- Asíciense con quien pueda fortalecer el negocio ya sea con sus conocimientos o con aportación financiera.

Coordinadora de alguna escuela, o socio capitalista.

11.- Considere alianzas estratégicas con empresas con las que pueda complementar o diversificar sus ofertas de mercado.

Laboratorios interesados en colaborar con la difusión de los cursos por medio de folleto, manual, etc.

Finanzas.

12.- Busque lo necesario para iniciar con lo indispensable, eliminando gastos superfluos.

Equipo :

4 Maniquiles adultos para RCP

4 Maniquiles bebés para RCP

Elaboración e impresión del manual.

Alcohol, torundas, vendas, revistas, tablas (férulas).

13.- Establezca un fondo de maniobra (cantidad que le ayudará para sostener su negocio mientras entra dinero para que exista liquidez).

Al inicio del negocio el equipo de ventas trabajará por comisión. Y continuará con su empleo actual para mantenerse mientras tenemos la suficiente demanda .

14.- Decida con su asesor fiscal qué régimen le conviene a su empresa.

Persona física

Marketing.

15.- Recompense a sus clientes (incentivos, bonos, regalos)

Como el curso se toma cada año para actualizarse, al estudiante que presente su credencial anterior se le dará el 20% de descuento en su reinscripción.

A la escuela o empresa que contrate nuestros servicios se le otorgará el 10% del cupo gratis.

16.- Incluya, de ser posible, garantía y trato personalizado "Servicio"

Ofrecemos impartir el curso directamente en la escuela empresa o domicilio requerido.

17.- Elija los canales de comunicación que llegan a su mercado para promover su empresa .

En el periódico de la escuela se incluirá un artículo mencionando la importancia de contar con los conocimientos necesarios para administrar RCP y primeros auxilios, tanto para los alumnos como para los padres de familia y maestros. Buscar entrevistas por radio.

18.- Desarrolle programas de lealtad para trabajar a largo plazo con su clientela.

Ventas.

19.- Entrene a su personal para que sea capaz de ofrecer información (todo el personal debe ser un vendedor)

Todo el personal habrá tomado el curso y así estará consciente de la importancia que implica tener estos conocimientos, no importa el trabajo que desempeñe, con esto, se logrará que estén capacitados para poder vender el curso.

20.- Vaya sobre los clientes grandes (teniendo el primero, éste servirá de referencia para los demás).

- 1.- Comunidad educativa Tomás Moro
- 2.- Colegio Vista Hermosa
- 3.- Corporación de la Policía .
- 4.- Cadena de restaurantes.

21.- Ponga atención en aspectos como precio, calidad y garantía.

En nuestro caso, no tenemos los gastos fijos de instalaciones por lo que nuestros gastos serán menores, lo cual nos permite manejar un precio más bajo para el estudiante además de que nosotros tenemos el valor agregado de impartirlo en su escuela, negocio o casa estando avalados por el American Heart Association.

Estrategias.

22.- Considere estrategias de crecimiento.

Investigación directa con nuestros clientes sobre los temas de salud que les inquietan.

Rentar un local donde se programaran diferentes cursos de actualidad.

23.- Planee nuevas formas de acercarse a su mercado.

Entrevistas en Radio

Entrevistas en T.V.

24.- Busque nuevos mercados.

Clubes deportivos.

25.- Innove los servicios que ofrece.

CONCLUSIONES.

En el tratado de Ginebra, podemos identificar que la situación por la que transita la profesión de enfermería es mundial, en este documento podemos observar que enfermería es:

- La columna vertebral del Sistema de Salud de todos los países.
- Que existe un éxodo de enfermeras a países industrializados que ofrecen mejores salarios y mayor reconocimiento.
- Que es necesaria la promoción de condiciones y entornos de trabajo sanos y seguros.
- Es necesario el fortalecimiento de las competencias de los profesionales de enfermería, a efectos de entender las cambiantes necesidades de la población y del ejercicio de la profesión, logrando la elaboración y difusión de estrategias innovadoras en todos los aspectos de enseñanza, optimizando el uso de la tecnología.
- Que es indispensable la promoción de estrategias afines, para la creación de la capacidad de liderazgo en la enfermería.

Partiendo de esto y de la realidad de salud en México concluyo que ,si en la formación de enfermeras hacemos hincapié en el plan de estudios, sobre conocimientos de Antropología filosófica, Ética profesional, Calidad, Liderazgo, Gestión, junto a una nueva visión para lograr ser emprendedoras, estas serán capaces, partiendo de las necesidades de su país, de encontrar nuevos nichos de mercado, nuevas formas de ofrecer su servicio, ejerciendo libremente su profesión. Aunado esto a una buena difusión, lograríamos que más estudiantes estén interesadas en cursar la carrera de enfermería.

Las características o cualidades de un empresario son:

- La capacidad de visualizar necesidades existentes y futuras.
- Tener una gran visión para poder ver donde los demás no ven.
- Contar con una gran perseverancia, tenacidad, pasión y dominio de los conocimientos de su área.
- Buscar siempre la manera de diferenciarse.

Considero que todas esta cualidades son afines a enfermería, por lo que estas, podrán llegar a ser, si así lo desean, unas grandes empresarias.

BIBLIOGRAFÍA.

ALCARAZ RODRIGUEZ, Rafael, El emprendedor de éxito.
Mc Graw Hill Segunda edición 2001 México.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, Orientaciones estratégicas
Servicios de Enfermería Partería 2002-2008 Ginebra.

SALO Grabinsky El Emprendedor
Del verbo emprender Quinta edición 2001 Chile.

SÁNCHEZ CANTÚ El plan de negocios del emprendedor.
Mc Graw Hill segunda edición 2000 México.

INSTITUTO PANAMERICANO DE ALTA DIRECCIÓN DE EMPRESA EN
MÉXICO.
Modulo del área de Comercialización 2001 México.

UNIVERSIDAD PANAMERICANA Justificación del plan de estudios 2003
México

Entrepreneur
www.SoyEntrepreneur.com

www.inegi.com