

CREACION IPS GERONTOLOGICA  
SALUDGER

ALEXANDER CARDENAS  
DIANA TRUJILLO GALVIS  
NATHALY ROMAN  
BANNIA RODRIGUEZ

Presentado a:  
CAMILO OSPINA LONDOÑO

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR – CUN  
ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD  
OPCION DE GRADO II  
BOGOTA D.C.  
2013

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Objetivo general .....	3
Objetivos específicos .....	4
Síntesis de la Idea de Negocio.....	5
Justificación del Proyecto.....	6
La Gerontología en el Sector Salud .....	9
Investigación de Mercados.....	11
Análisis de Competencias .....	14
Plan de Producción o Matriz y Costos Operacionales.....	28
Estrategias de Comunicación y Mercadeo .....	33
Bibliografía .....	37

## **OBJETIVO GENERAL**

Crear una IPS para la prestación de servicios en salud para el adulto mayor en la localidad de Usaqué, de una manera integral y eficaz, para las necesidades gerontológicas, implementando nuevas técnicas y facilitando su acceso en la atención, ambulatoria, que ofrezcan un servicio de calidad diferente al ofrecido por otras entidades de salud, contando con un personal idóneo y especializado en el tratamiento y cuidado únicamente de estos pacientes, cubriendo patologías ya diagnosticadas, y certificadas por una valoración inicial de ingreso.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ⦿ Referenciar los requisitos, normas y parámetros exigidos para la habilitación de la prestación de los servicios ofrecidos por la IPS.
- ⦿ Identificar los usuarios de la tercera edad, que pertenezcan al régimen contributivo, que cuenten con cobertura a una EPS, y/o personas independientes con capacidad de pago.
- ⦿ Reconocer la viabilidad de este proyecto como una de las mejores IPS del sector, tanto a nivel competitivo como en el aspecto de accesibilidad, calidad, oportunidad en la atención al afiliado.
- ⦿ Diseñar un portafolio para los servicios de gerontología con un fácil desplazamiento, ambulatorio, con supervisión continua para una excelente evolución rehabilitación y control en su tratamiento.
- ⦿ Establecer las patologías propias de estos pacientes, para brindar la mejor atención gerontológica.

## SINTESIS DE LA IDEA DE NEGOCIO

Nuestra idea es de una IPS Gerontológica que busca prestar servicios de salud en la localidad de Usaquén para el adulto mayor de una manera integral, optima y eficaz que garantice un estilo de vida digno con altos estándares de calidad, infraestructura y tecnología de acuerdo a las necesidades de nuestros pacientes que la haga diferente a las demás entidades prestadoras de salud.

Escogimos la localidad de Usaquén ya que de acuerdo a un estudio realizado hemos podido observar que se cuenta con un gran número de adultos mayores aunque se cuenta con algunos hogares gerontológicos pudimos observar que no con las garantías y los diferentes servicios con los que podríamos llegar a posicionarnos estos servicios serian ofrecidos a los estratos 3-4 y 5.

A mediano plazo se tiene proyectado ofrecer un servicio de atención y acompañamiento domiciliaria para aquellas familias que no están de acuerdo en que los adultos mayores vayan a un hogar gerontológico pero que tampoco tiene con quien dejarlos.

A largo plazo ofrecer un portafolio de servicios ambulatorios más amplio a las entidades prestadoras de servicios de salud que se encuentren cerca de la ubicación de la IPS Gerontológica y en parte poder dar cubrimiento a las necesidades que se puedan presentar.

## JUSTIFICACION DEL PROYECTO

Este proyecto va dirigido a la creación de **SALUDGER IPS** enfocada a la prestación de servicios de salud para personas que a partir de los 60 años se clasifican como adulto mayor; según se reglamenta en la ley 1276 del 2009 en el artículo 7 en donde se establece “es aquella persona que cuenta con 60 años o más a criterio de los especialistas de centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen” (Ley 1276 Art. 7, 2009)

Esta es una época de la vida enmarcada por la experiencia y la sabiduría. Es necesario, por tanto, aprender a valorar al adulto mayor y darle los cuidados que necesita para que tenga unos años llenos de vida, más que una vida llena de años. La mayoría de las enfermedades e incapacidades que afectan al adulto mayor pueden ser prevenidas total o parcialmente. La forma de vida y las medidas de higiene, dieta y hábitos determinan sustancialmente la calidad de vida de las personas de la edad dorada.

El estado de salud de los adultos mayores suelen ser reflejo de las medidas que se han tomado a lo largo de la vida. Los problemas de salud en la vejez son más complejos que en otros grupos de población (niños, adolescentes). El envejecimiento por sí mismo implica disminución física; pero hay cambios en el organismo que contribuyen claramente a un mayor riesgo de enfermar, ya que la

vista, el oído, la destreza motora, el equilibrio, la marcha y la fortaleza física tiende a deteriorarse con la edad.

Pensando en la salud y cuidado del adulto mayor decidimos crear una institución prestadora de servicios de salud debido a la necesidad manifiesta de brindar una atención de calidad a la población mayor, en respuesta a la transición demográfica que ya es una realidad a nivel mundial

Desde su creación, se pretende involucrar principios de integralidad, y humanismo en su servicio, sumado a una atención especializada en los distintos problemas de esta población, tanto en su aspecto físico, funcional, cognitivo, afectivo, nutricional y social; se centra en la atención ambulatoria (consulta externa) del adulto mayor, buscando optimizar la calidad de vida de sus usuarios por medio de la motivación por el fácil acceso a los planes y beneficios para su control y rehabilitación , evitando complicaciones médicas de las patologías crónicas o de sus tratamientos. (<http://ipsvitalger.com/index.php/quienes-somos>, 2012)

Los servicios que se prestaran en **SALUDGER IPS** ubicada en el sector de Usaqué, va dirigida a la población de estratos 4, 5 y 6 y pertenecientes al régimen contributivo de acuerdo al estudio de factibilidad que se realizó a esta población; puesto que estos estratos están clasificados para personas con capacidad de pago, generando ingresos para el sostenimiento de la misma; y enfocara la prestación de los siguientes servicios clasificados en dos grupos:

- **Servicios primarios:** (Fisioterapia, fonoaudiología, terapia ocupacional, psicología, nutrición, enfermería)
- **Servicios especializados:** (Medicina interna y geriátrica, valoración geriátrica integral)



## LA GERONTOLOGIA EN EL SECTOR SALUD

La gerontología se desempeña dentro del sector salud como una rama que busca atender las necesidades en salud de los adultos mayores garantizando la calidad, integralidad y la oportunidad de la atención en salud de esta población.

Las instituciones públicas o privadas que prestan servicios de bienestar a la persona mayor a través de estrategias institucionales que ofrecen un adecuado bienestar social de la tercera edad, mediante la construcción fortalecimiento, y desarrollo de una cultura respetuosa de la diversidad de los derechos humanos, además brindan atención de salud necesaria, oportuna y eficiente y buscan fomentar los valores éticos, morales, de respeto, así como el conocimiento de la realidad de la población de la tercera edad a nivel psicosocial.

No se puede negar que el envejecimiento es un fenómeno mundial, donde se desencadenan problemáticas a nivel biológico, social, psicológico y espiritual que impiden un envejecimiento saludable en la población mayor y por el contrario los conducen a una situación de fragilidad física y cognitiva.

Con el devenir de los años son muchas las estrategias que se siguen para mejorar las condiciones de vida y ofrecer condiciones de vida óptimas que permitan un envejecimiento exitoso, es así como la promoción de la salud permite disminuir la

probabilidad de presentar enfermedades y discapacidades asociadas a la edad, así como el mantenimiento de la funcionalidad cognitiva y fisiológica y la participación en actividades sociales y familiares que exigen la intervención adecuada y oportuna de especialistas en el tema.

Según la OPS (Organización Panamericana de la Salud) la promoción de la salud es fundamental en todos los países, la asistencia y los servicios demandan una reducción del deterioro físico y mental logrando un envejecimiento saludable y activo, promoviendo la participación en el mercado laboral, con un gran recurso económico que permita combatir las enfermedades crónicas y progresivas que se evidencian en la persona mayor.

<http://observatorio.sena.edu.co/mesas/01/SERVICIOS%20A%20LA%20SALUD%20GERONTOLOGIA.pdf>

## ESTUDIO DE MERCADO

La localidad de Usaquén según censo cuenta aproximadamente con 421.320 habitantes de los cuales 43.136 habitantes tienen más de 55 años correspondiente al 10.2% de la población, objeto de estudio.

La Localidad de Usaquén alberga todos los estratos clasificados por el Distrito, sin embargo la mayoría de la población poco más del 60% se ubica en los estratos 4,5, y 6.

En la localidad tienen presencia 28 instituciones de salud de las cuales 12 son privadas, dentro de la que se destaca la Fundación Santa Fe y 16 son oficiales, esto nos da una ventaja competitiva frente a este mercado porque ninguna de las anteriores se especializa en la atención para el adulto mayor y teniendo en cuenta los resultados de la encuesta el 94% están afiliados a una EPS en el régimen contributivo, y el 54% están pensionados, lo cual genera una expectativa positiva frente este proyecto.

([http://www.ceacsc.gov.co/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=33&Itemid=46](http://www.ceacsc.gov.co/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=33&Itemid=46))

## ENCUESTA ADULTO MAYOR

(Mayores de 60 años)

1. ¿Cuántos adultos mayores viven en esta casa o apartamento?

a. 1

b. 2

c. Más de dos adultos mayores

2. ¿Están afiliados a una EPS?

SI

NO

3. ¿De quien depende económicamente el adulto mayor?

a. Pensión

b. Hijos

c. Hermanos

d. Otros

Cual

4. ¿Al cuidado de quien se encuentra el adulto mayor?

a. Cuidador

b. Hijos

c. Hermanos

d. Enfermera

5. ¿Cómo califica su estado de salud?

a. Bueno

b. Regular

c. Deficiente

6. ¿Actualmente recibe algún tratamiento médico?

SI

NO

Resultado de la Encuesta:

PREGUNTA	INDCADOR	DE	TOTAL	%
	RESPUESTA		RESPUESTA	
¿CUANTOS ADULTOS MAYORES VIVEN EN ESTA CASA O APARTAMENTO?	1		25	50%
	2		15	30%
	Mas de dos adultos mayores		10	20%
¿ESTAN AFILIADOS A UNA EPS?	SI		47	94%
	NO		3	6%
¿DE QUIEN DEPENDE ECONOMICAMENTE EL ADULTO MAYOR?	Pensión		27	54%
	Hijos		15	30%
	Hermanos		6	12%
	Otros		2	4%
¿AL CUIDADO DE QUIEN SE ENCUENTRA EL ADULTO MAYOR?	Cuidador		10	20%
	Hijos		15	30%
	Hermanos		15	30%
	Enfermera		10	20%
¿COMO CALIFICA SU ESTADO DE SALUD?	Bueno		15	30%
	Regular		30	60%
	Deficiente		5	10%
¿ACTUALMENTE RECIBE ALGUN TRATAMIENTO MÉDICO?	SI		20	40%
	NO		30	60%

## **ANALISIS DE COMPETENCIAS DE UNA IPS GERONTOLOGICA**

Cuantos competidores existen y quiénes son:

En Bogotá existen instituciones Geriátricos legalmente constituidos y otros que no lo son, estos lugares geriátricos que son llamados hogares de pasos se dedican a suplir las necesidades, y brindar un cuidado integral a las adultos mayores que pueden ser de paso o temporales, a continuación nombraremos algunos de ellos:

### **HOGARES GERIATRICOS BOGOTA CENTRO**

1. Hogar Salud y Vida
2. Ancianato Divina Providencia
3. El Señor De Los Milagros
4. Amor Al Corazón De Jesús
5. Ayudamos Con Cariño
6. Hogar De Cristo
7. Hogar Refugio De Dios
8. Hogar Sor Clemencia

### **HOGARES GERIATRICOS BOGOTA CHAPINERO**

1. Abuelitos Como En Casa
2. Abuelos Consentidos
3. Ángeles y Arcángeles Hogar
4. Abuelitos Nuevo Amanecer
5. Ángeles y Arcángeles
6. Árbol Fuente De Vida
7. Casa Clínica Rosales
8. Casas Vera De Elizabeth
9. Centro Día San Benito
10. Casa Club La Merced
11. Centro Día Cafam
12. Centro Día San Benito
13. Centro Gerontológico Memoria
14. El Ocaso Feliz
15. Fundación Etelbina
16. Gente Como Uno
17. Fundación El Salvador

18. Fundación Santana
19. Hermanitas De Los Pobres
20. Hogar Bello Amanecer
21. Hogar Edad Dorada
22. Hogar Manaura Sede II
23. Hogar De Paso
24. Hogar La Bondad De Dios
25. Hogar Sagrada Familia
26. Hogar San José
27. Hogar San Antonio De Padua
28. Levantemos El Mañana
29. San Francisco De Asís

### **HOGARES GERIATRICOS BOGOTA NOROCCIDENTE**

1. Hogar Dulce Atardecer
2. Mis Canitas Doradas
3. Hogar Mi Paraíso
4. I Dulce Compañía
5. Sn Francisco
6. La Casa Del Adulto Mayor
7. ABC Del Abuelo
8. Abuelitas Abuelitos Niza
9. Aldana Martha
10. ABC Salud
11. Activar Centro Día
12. Anabe Del Adulto Mayor
13. Anabe Hogar Gerontológico
14. Antares
15. Bienestar Nuevo Amanecer
16. Cardeñosa Dora
17. Atardecer De Los Años
18. Calderón Tamayo
19. Casa Adulto Mayor
20. Casa Club Pontevedra
21. Centro Gerontológico Mafe
22. Casa Hogar Nueva Vida
23. Casa Hogar Villalba
24. Centro Grato Amanecer
25. El Recuerdo
26. El Refugio Sede II
27. Fundación Colsanes
28. El Refugio Sede I
29. Fundación Casa Santa Ana
30. Fundación Hogar San José
31. Fundación Jesús De Galilea
32. González Nora
33. Hogar Amanecer Dorado I
34. Fundación Villa Gerona
35. Hogar Abuelitos Santa María

36. Amanecer Dorado II
37. Hogar Amor Y Paz
38. Hogar Años Maravillosos
39. Hogar Camino De Vida
40. Hogar Amparo De Praga
41. Hogar Apego
42. Hogar De Edad De Oro
43. Hogar De Tercera Edad
44. Hogar Doña Paquita
45. Hogar Dulce Hogar
46. Hogar De Vida Campestre
47. Hogar Doña Tere
48. Hogar El Abuelo Vive Bien
49. Hogar El Ángel Del Abuelo
50. Hogar El Remanso
51. Hogar EL Samariata
52. Hogar El Divino Niño

## **HOGARES GERIATRICOS BOGOTA SUR**

1. Abuelitos Amados
2. Abuelitos Creativos
3. Abuelitos Jacqueline Villarraga
4. Abuelitos Casa De Jesús
5. Abuelitos De Alejo
6. Abuelitos Mami Conchi
7. Abuelitos Queridos
8. Abuelitos Sol Y Luna
9. Alcalá Emanuel
10. Abuelitos Santa Isabel
11. Albergue La Maloca
12. Amor Y Sabiduría
13. Asoben
14. Aventuras Doradas
15. Casa Emaús
16. Asociación San Vicente
17. Canitas Encantadas
18. Casa Hogar Amor Y Vida
19. Casa Hogar Angelita
20. Casa Hogar Corazón De Jesús
21. Centro El Recuerdo
22. Casa Hogar Ciudad De Dios
23. Casa Linda
24. Centro San Pedro Clavel



## **HOGARES GERIATRICOS CERCA A BOGOTA**

1. La Casa
2. Andares Club Hogar
3. Fundación El Atardecer
4. Aarón Abuelos
5. Caluce Finca Residencial
6. Fundación Jedidias
7. Fundación Nueva Vida
8. Hogar Campestre La Cabaña
9. Hogar El Anciano
10. Hogar Campestre Anapoima
11. Hogar Casa Real Anapoima
12. Hogar Isagro
13. Hogar La Cabaña
14. Hogar Mi Tesoro
15. La Huella Del Abuelo
16. Hogar La Casa
17. Hogar Soacha Vive
18. Pura Vida

## **HOGARES GERIATRICOS EN BARRANQUILLA**

1. Asilo San Antonio
2. Confrancianos
3. Fundación Francisco De Asís
4. Casa Del Abuelo
5. El Buen Samaritano
6. Hogar Atardecer Sereno
7. Hogar Geriátrico Valiente
8. Hogar La Roca
9. Hogar Nuevo Amanecer
10. Hogar Granja San José
11. Hogar Los Girasoles Residencias Geriátricas

## **HOGARES GERIATRICOS EN BUCARAMANGA**

1. Alergia De Vivir
2. Ángel De La Guarda
3. Asilo Señor De Los Milagros
4. Amar Y Servir
5. Asilo San Antonio
6. Canitas Doradas
7. Centro Bienestar Del Anciano
8. Centro Juan Pablo II
9. Fundación Albeiro Vargas
10. Centro Gólicas De Amor
11. El Remanso
12. Fundación Germar

13. Fundación Luz De Esperanza
14. Hogar Alegría E Ilusión
15. Hogar Arcángel Uriel
16. Fundación Por Colombia
17. Hogar Años Maravillosos
18. Hogar Atardecer
19. Hogar Buen Samaritano
20. Hogar Canitas Felices
21. Hogar María Auxiliadora
22. Hogar Caminos De Luz
23. Hogar Los Delfines
24. Hogar Mi Tercer Hogar
25. Hogar Plenitud
26. Hogar Sueños De Vivir
27. Hogar Viejitos Queridos
28. Hogar Santa Lucia
29. Hogar Vida A La Vejez
30. Mansión Otoñal
31. OLD Age
32. Renacer
33. Proyecto Horizontes

## **HOGARES GERIATRICOS EN CALI**

1. Abuelitos
2. Abuelos Felices
3. Albergue Otoñal
4. Abrigo Y Amor
5. Adorables Abuelitos
6. Alborada
7. Ancianato Amor Y Ternura
8. Ancianato Niño Jesús De Praga
9. Ancianato San Roque
10. Ancianato Divino Redentor
11. Ancianato San Miguel
12. Camitas Centro Gerontológico
13. Casa Bello Redentor
14. Casa Santa Anita
15. Casa De Los Ancianos
16. Casa Hogar De Los Pinos
17. Casa Santa María
18. Centro Casa Otoño
19. Centro Mi Nuevo Amanecer
20. Centro Santa Teres
21. Centro La Casa De Mis Padres
22. Centro Mis Abuelos
23. Centro Tequendama
24. Cuidados Especializados Alfa
25. El Divino Maestro
26. Combariza Jorge Alberto

27. Cuidados Fuente De Vida
28. El Segundo Hogar Del Abuelo
29. Fundación Alegría De Vivir
30. Fundación Años De Vida
31. Experiencias Maravillosas
32. Fundación Amigo Del Anciano
33. Fundación Como En Casa
34. Fundación Hogar De Vida
35. Fundación Manantial
36. Fundación Plenitud De Cali
37. Fundación Santísima Trinidad
38. Fundación San Martin De Loba
39. Fundación Saunders
40. Fundación Sueños De Vida
41. Fundación Vida Y Salud
42. Fundación Senderos De Vida
43. Fundación Talento Humano
44. Hermanitas De Los Pobres
45. Hogar Alegría De Vivir
46. Hogar Años De Cristal
47. Hogar Bello Amanecer
48. Hogar Ana María
49. Hogar Arboleda Dorada
50. Hogar Canas De Sabiduría

## **HOGARES GERIATRICOS EN MEDELLIN**

1. Aires El Tempo
2. Albergue Plenitud
3. Alborada Otoñal
4. Albergue Benevento
5. Albergue Una Estación
6. Alcalá De Henares
7. Años Maravillosos Hogar
8. Asilo Madre Inés
9. Asociación Otoño Pleno
10. Arboleda Garzón
11. Asociación Abuelos Unidos
12. C.B.A San Pedro Claver
13. Casa Bello Horizonte
14. Casa De La Edad Dorada
15. Casa Del Anciano
16. Casa De Abuelos
17. Casa De Los Abuelos
18. Casa Yeshua
19. Centro Calidad De Vida
20. Centro El Rosario
21. Centro Mis Mejores Días
22. Centro Mis Recuerdos
23. Centro Paliativos De Vida

24. Centro El Rosario
25. Centro Cuidados Hor
26. Centro La Granja
27. Centro Mis Recuerdos
28. Corporación Calor De Hogar II
29. Corporación El Camino
30. Corporación Mi Atardecer
31. Corporación Corazones Abiertos
32. Corporación Firmamento
33. Corporación Unidos Por Antioquia
34. El Almendro
35. El Edén Del Abuelo
36. El Jardín De Mis Abuelos
37. EL Amor De Mis Abuelos
38. El Hogar Que Soñé
39. El Refugio De Jesús
40. El Regalo De Dios
41. Fundación Caminantes
42. Fundación Granja
43. Fénix Hogar Geriátrico
44. Fundación El Edén
45. Fundación Santa Isabel
46. Fundación Sueños De Vida
47. Gerontusalud
48. González Concha
49. Gena
50. Getsemaní Recinto De Paz
51. Hogar Sagrado Corazón
52. Hogar Abuelos Felices
53. Hogar Amor Al Abuelo
54. Hogar Blanca Oliva
55. Hogar Amaneceres
56. Hogar Ayer Y Hoy
57. Hogar Buenaventura

## **HOGARES GERIATRICOS EN OTRAS CIUDADES**

1. Hogar Palos Grandes
2. Asilo Reducindo Soto
3. Casa hogar Mi Familia
4. Ancianato El Carmen
5. Casa Del descanso Betania
6. Centro Del Adulto Mayor
7. Centro Paraíso Otoñal
8. Corbiso
9. Fundación Andressen
10. Fundación Cristo Rey
11. Fundación Divino Niño
12. Fundación Anita Gutiérrez
13. Fundación Edad Y Vida

14. Fundación Gerontes
15. Fundación Mi Paraíso
16. Hogar Adulto Mayor
17. Fundación Hernán Mejía
18. Guardería El Anciano
19. Hogar Años Dorados
20. Hogar Boquerón
21. Hogar Llano Y Orinoquia
22. Hogar Mi Querida Abuela
23. Hogar Mi Querido Viejo
24. Hogar Nueva Colombia
25. La Voz De Abuelos
26. Mi Tercera Primavera
27. Manantial De Vida
28. Rancho De Mis Abuelos
29. Sabiduría De Mis Abuelos.

<http://www.directoriodeladultomayor.com/listado-hogares/hogares-medellin?start=42>

## **¿CUÁL ES EL TAMAÑO DE LA EMPRESA COMPETIDORA Y SU FORTALEZA FINANCIERA?**

En Colombia existen una gran variedad de hogares geriátricos los cuales compiten con otros hogares locales y que estos atributos promueven u obstaculizan la creación de una ventaja competitiva.

## **CONDICIONES DE LA DEMANDA**

En la medida en que se busca nuevos clientes, que busquen calidad a la hora de obtener asesorías sobre el servicios brindado

- Alta diversificación
- Precios bajos.

## **ESTRATEGIA, ESTRUCTURA Y RIVALIDAD DE EMPRESAS**

- Fuerte presencia de empresas líderes locales y nacionales

- Alianzas estratégicas.
- Poco conocimiento y oportunidades en el mercado.

Estos hogares de paso algunos de ellos no cuentan con el capital suficiente para expandirse internacional ya por tener Poco conocimiento y oportunidades en el mercado.

## **¿CUÁL ES LA CALIDAD DEL PRODUCTO, MERCANCÍA O SERVICIOS OFRECIDOS POR SUS COMPETIDORES ACTUALES?**

### **CONCEPTO DE LA CALIDAD**

Es un conjunto de características o propiedades inherentes, que tiene un producto o servicio las cuales satisfacen las necesidades del cliente, las mismas que se ven reflejadas en una sensación de bienestar de complacencia.

Es importante que estas características estén estandarizadas y perduren siempre cuando se compra una y otra vez, así también se debe de tener en cuenta que tenga un costo óptimo.

### **ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

Para llevar a cabo con éxito la gestión de la calidad se tiene que tener en cuenta por lo menos 4 factores:

**Compromiso de la Dirección y de su personal ejecutivo.-** Quienes deben de considerar dentro del presupuesto anual una partida económica como recurso principal para el desarrollo del programa.

**Personal involucrado e informado.-** Deben de crearse los team work o equipos de trabajo, los cuales deben agrupar por lo menos a 3 personas, un representante de

Desarrollo-Marketing, de Producción y de Logística. Ellos deben ser los responsables por el éxito de una marca dentro de la Compañía.

**Capacitación del personal.-** Es muy importante que el personal debe estar capacitado con todo lo actualizado del día a día de su producto.

**Tener contacto con el cliente.-** Es el face to face, el cara a cara, debemos de aprender a anticiparnos a los deseos del cliente, debemos de anticiparnos a saber qué es lo que quiere el cliente de nuestros productos. Debemos de fidelizarlo y acostúmbrale que nuestros productos son leales con ellos.

<http://www.centrogerontologicos.com/la-calidad-de-un-producto-o-servicio.html>

### ¿CONTRA QUIENES VA A COMPETIR?

El número de competidores en el área del mercado de la gerontología a nivel local es escaso pero a nivel nacional tiene gran cantidad de hogares, nuestra empresa se enfocara no solo en cumplir las necesidades de sus clientes, también se enfocara en aquellos abuelos que no tienen recursos para financiar su estancia en un lugar geriátricos, los cuales financiaremos con actividades en pro beneficio y subsidio para la **IPS GERONTOLOGICA**

Nuestra competencia Directa seria los hogares gerontológicos ya creados.

El mercado para un lugar geriátrico se compone de un mercado segmentado. Esto significa que existirán personas que integren el mercado, de todos los niveles de ingresos, grupos sociales y antecedentes. Estos segmentos del mercado demandan determinados servicios. Por ejemplo, el cliente con ingresos más elevados, generalmente, solicita de mayor calidad, por lo cual espera un mejor servicio, ya que está dispuesto a pagarlo.

Puesto que el grupo de ingresos elevados constituye un pequeño porcentaje del mercado, Por el contrario, los grupos de niveles de ingreso bajo tienden a interesarse más en el servicio. Puesto que ellos constituyen una porción grande del mercado, aquellas empresas que habrán.

Para nuestra empresa es importante la Ventaja Competitiva por tan razón es necesario para nosotros conocer cómo compiten nuestros competidores por tal razón se investigó minuciosamente y se pudo evidenciar que los Hogares Geriátricos ofrecen muy parecidos los servicios por eso es importante responder las siguientes preguntas:

## **CASA HOGAR NUESTRA SEÑORA DE LA SALUD**

### **¿QUÉ ESTÁN PROMOVIENDO, ANUNCIANDO O USANDO PARA DESTACAR?**

Promueven una mejor calidad de vida al Adulto Mayor.

### **¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS OFRECEN Y DE QUÉ CALIDAD?**

#### **SERVICIOS OFRECIDOS:**

De Enfermería las **24 horas**, Alimentación, Lavandería, Recreación, Televisión, Médico, Terapistas, teléfono, etc.

Atención y cuidado integral al adulto mayor.

- Cuidado especializado enfermería 24 horas.
- Control de Farmacología.
- Control de Signos Vitales tomados 2 veces al día.
- Alimentación completa (Desayuno, Medias nueves, Almuerzo, Onces y Cena).



- Terapia física y ocupacional.
- Recreación y salidas.
- Actividades lúdicas
- Celebración oficios religiosos.
- Servicio de Lavandería.
- Control médico y nutricional mensual.
- Servicio de Ambulancia en caso de emergencia las 24 horas.

## **ABUELITOS MAGICOS EN CALI**

### **¿QUÉ ESTÁN PROMOVRIENDO, ANUNCIANDO O USANDO PARA DESTACAR?**

Cuidado integral al adulto mayor

### **¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS OFRECEN Y DE QUÉ CALIDAD?**

Se ofrecen los siguientes servicios de:

-Cuidado especializado, enfermería 24 horas. Visita médica mensual y servicio de Ambulancia. Control de Farmacología. Control de Signos Vitales. Control médico y nutricional. Alimentación completa (Desayuno, Medias nueves, Almuerzo, Onces y Cena). Terapia física y ocupacional. Recreación. Celebración oficios religiosos. Servicio de Lavandería.

### **¿EN QUÉ CONDICIONES TIENEN SU ESTABLECIMIENTO EN CUANTO A LIMPIEZA, DECORADO E IMAGEN EN GENERAL?**

Todos los negocios se definen, en parte, por la competencia. La gran mayoría de las empresas operan dentro de lineamientos bastante estrechos: todos los hogares

geriátricos se preocupan por sus instalaciones que sean cómodas y confortables para el adulto mayor pero nosotros nos destacaremos en que nuestra **IPS GERONTOLOGICA** tenga todos los servicios que demande el adulto mayor tales como:

- \* Alimentación balanceada
- \* Atención integral y personalizada del adulto mayor
- \* Cuidado las 24 horas
- \* Atención básica en salud.
- \* Alojamiento en habitación unipersonal con baño privado y televisión satelital
- \* Ambiente familiar y acogedor.
- \* Beneficios de una vida sana y activa.
- \* Jacuzzi
- \*Ecoterapias (caminata, aromaterapia, frutoterapia)

Entender nuestra competencia es parte fundamental del crecimiento de nuestra **IPS**. Las estrategias de promoción y el éxito en los servicios están influidos por la capacidad que tenga nuestra **IPS** para hacerse distinguir.

## CONDICIONES DE LA GERONTOLOGIA

Puntaje (Superable ,Equiparable ,Inalcanzable)

### Análisis de la Competencia Directa

El siguiente cuadro Es para calificar a nuestros competidores:

Criterio	1	2	3	4	5	6	
Reputación General							<b>B=Bueno</b>
Calidad en el Servicio							<b>R=Regular</b>
Disponibilidad en el Servicio							<b>M=Malo</b>
Satisfacción del Cliente							
Calidad para seguimiento de quejas							

## MATRIZ Y COSTOS DE PRODUCCION

**MATRIZ DE INVERSION:** En el cuadro se puede apreciar que los activos fijos presentes en el año1 para la etapa inicial del proyecto son:

EQUIPOS	HORAS UTILIZADAS AL MES	DIAS OFERTADOS AL AÑO	TOTAL HORAS OFERTADAS AL AÑO X REQUERIMIENTO	ESTÁNDAR POR HORA	TOTAL DE ACTIVIDADES AL MES	TOTAL DE ACTIVIDADES PRODUCIDAS AL AÑO	VALOR DE LA ACTIVIDAD	TOTAL DEL PRESUPUESTO DE VENTA DE SERVICIOS
CAMILLAS	120	280	33.600	2	120	1.440	6.000	8.640.000
FONSENDOSCOPIOS	240	280	67.200	2	720	8.640	6.000	51.840.000
TENSIOMETROS	240	280	67.200	2	720	8.640	6.000	51.840.000
MARTILLOS	144	280	40.320	2	720	8.640	6.000	51.840.000
BASCULA	144	280	40.320	4	720	8.640	6.000	51.840.000
EQUIPO DE ORGANOS	240	280	67.200	4	720	8.640	6.000	51.840.000
EQUIPOS DE COMPUTO	240	280	67.200	4	720	8.640	7.000	60.480.000
FAX	144	280	40.320	4	240	2.880	7.000	20.160.000
FOTOCOPIADORA	240	280	67.200	4	1.000	12.000	50	600.000
TELEFONO CELULAR CORP	120	280	33.600	4	600	7.200	150	1.080.000
ESCALERILLAS	144	280	40.320	4	720	8.640	7.000	60.480.000
ECOGRAFO	120	280	33.600	4	480	5.760	35.000	201.600.000
EQUIPO PORTATIL DE RX	120	280	33.600	8	120	1.440	35.000	50.400.000
QUIROFANO	240	280	67.200	8	400	4.800	233.333	1.119.998.400
EQUIPO DE QUIMICA	240	280	67.200	8	1.200	14.400	18.000	259.200.000
EQUIPO DE HEMATOLOGIA	240	280	67.200	8	1.200	14.400	15.000	216.000.000
<b>TOTAL</b>								<b>2.257.838.400</b>

**COSTOS DIRECTOS:** Para la realización del proyecto se requiere ciertos costos directos que influyen y están ligados a los costos activos adquiridos de la empresa, dentro de ellos se incluyen los servicios públicos y algunos suministros para el desarrollo de la operación, dentro de los cuales están:

EQUIPOS	HORAS UTILIZADAS AL MES	DIAS OFERTADOS AL AÑO	TOTAL HORAS OFERTADAS AL AÑO X REQUERIMIENTO	ESTÁNDAR POR HORA	TOTAL DE ACTIVIDADES AL MES	TOTAL DE ACTIVIDADES PRODUCIDAS AL AÑO	VALOR DE LA ACTIVIDAD	TOTAL DEL PRESUPUESTO DE VENTA DE SERVICIOS
ARRIENDO	120	240	28.800	2	1	12	3.000.000	36.000.000
ACUEDUCTO	240	240	57.600	2	720	8.640	800.000	9.600.000
ENERGIA ELECTRICA	300	240	72.000	2	720	8.640	400.000	4.800.000
TELEFONO	240	240	57.600	2	720	8.640	250.000	3.000.000
UTILES Y PAPELERIA	144	240	34.560	4	720	8.640	300.000	3.600.000
CAFETERIA	120	240	28.800	2	240	2.880	400.000	4.800.000
BAJALENGUAS PAQUETE 20 UNIDADES	120	240	28.800	3	720	8.640	60.000	720.000
BATAS MEDICAS	120	240	28.800	2	480	5.760	100.000	1.200.000
<b>TOTAL</b>								<b>63.720.000</b>

**MANO DE OBRA DIRECTA:** Dentro de la matriz de costos se debe incluir el personal operativo que influye directamente en el buen desarrollo de cada una de las actividades dentro de los cuales se encuentran:

EQUIPOS	HORAS UTILIZADAS AL MES	DÍAS OFERTADOS AL AÑO	TOTAL HORAS OFERTADAS AL AÑO X REQUERIMIENTO	ESTÁNDAR POR HORA	TOTAL DE ACTIVIDADES AL MES	TOTAL DE ACTIVIDADES PRODUCIDAS AL AÑO	VALOR DE LA ACTIVIDAD	TOTAL DEL PRESUPUESTO DE VENTA DE SERVICIOS
ENFERMERA	240	240	57.600	3	720	8.640	7.500	21.600.000
ESPECIALISTA	240	240	57.600	3	720	8.640	45.000	129.600.000
NUTRICIONISTA	240	240	57.600	3	720	8.640	30.000	86.400.000
PSICOLOGA	120	240	28.800	3	360	4.320	35.000	100.800.000
FISIOTERAPEUTA	240	240	57.600	3	720	8.640	18.000	51.840.000
FONOAUDIOLOGA	120	240	28.800	3	360	4.320	18.000	51.840.000
MEDICO GENERAL	240	240	57.600	3	720	8.640	35.000	100.800.000
SEGURIDAD	240	240	57.600	6	1.440	17.280	26.000	74.880.000
<b>TOTAL</b>								<b>617.760.000</b>

**MANO DE OBRA ADMINISTRATIVA:** Para los gastos administrativos generales se debe tener en cuenta el personal de planta como se indica en la tabla de Nomina con un monto total \$ 26.487.790 pesos mensuales

EQUIPOS	HORAS UTILIZADAS AL MES	DÍAS OFERTADOS AL AÑO	TOTAL HORAS OFERTADAS AL AÑO X REQUERIMIENTO	ESTÁNDAR POR HORA	TOTAL DE ACTIVIDADES AL MES	TOTAL DE ACTIVIDADES PRODUCIDAS AL AÑO	VALOR DE LA ACTIVIDAD	TOTAL DEL PRESUPUESTO DE VENTA DE SERVICIOS
GERENTE	240	240	57.600	1	240	2.880	450.000	162.000.000
SECRETARIA	240	240	57.600	1	240	2.880	32.000	11.520.000
FACTURADOR	192	288	55.296	4	960	11.520	28.000	10.080.000
SERVICIOS GENERALES	192	288	55.296	3	960	11.520	21.000	7.560.000
CONTADOR	200	288	57.600	1	240	2.880	70.000	25.200.000
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	192	288	55.296	4	960	11.520	30.000	10.800.000
<b>TOTAL</b>								<b>227.160.000</b>

ASISTENCIAL	617,760,000
ADMINSITRACION	227,160,000
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS	63,720,00
<b>TOTAL</b>	<b>908,640,000</b>

**MATRIZ DE GASTOS:** Dentro de los gastos de ejecución del proyecto se incluye el 50 % del total de la inversión de los activos tangibles, este 50 % se debe a un crédito con el banco el cual esta diferido a 12 meses con un pago mensual de \$ 94.076.600.

Dentro de la matriz de gastos también se incluye los gastos financieros los cuales corresponden a las obligaciones financieras que junto con interés suman un valor de \$ 1.265.000

Los activos intangibles que se mencionan en la tabla corresponden al valor agregado por cada uno de los servicios prestados y cuyo valor es de \$ 44.200.000

ACTIVOS TANGIBLES	PLAZO AMORTIZAR	COSTO ACTIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	12	\$1.128.919.200,00	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600
<b>TOTAL</b>		\$1.128.919.200,00	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600
ACTIVOS INTANGIBLES	PLAZO AMORTIZAR	COSTO DEL ACTIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	12	\$ 44.200.000	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333
<b>TOTAL</b>		\$ 44.200.000	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333
<b>GRAN TOTAL</b>		\$ 44.200.000	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333	\$3.683.333
GASTOS FINANCIEROS														
GASTOS FINANCIEROS			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$30.000.000		\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000
INTERESES	\$360.000		\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>			\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000

**MATRIZ DE NOMINA:** En esta se muestra el costo salarial mensual por cada empleado con que cuenta la división de salud administrativa y servicios generales, se calculó con base en el salario legal de acuerdo a cada profesión y dependiendo de ello se otorgan ciertos auxilios de acuerdo al nivel salarial de cada trabajador (para más detalle visualizar la siguiente tabla de Nomina) además en la descripción de matriz de costos se detalla el valor a pagar para cada empleado.

EMPLEADO	Sueldo	Aportes Patronales	Días	Básico	Auxilio Transporte	Horas Extras	Total Devengado	Salud	Pensión	Fondo Solidaridad	Retefuente	Total Deducciones	Neto a Pagar
ENFERMERA	933.333		30	933.333	67.800		1.001.133	37.333	36.167	0	0	73.500	927.633
ESPECIALISTA	3.600.000		30	3.600.000	0		3.600.000	144.000	139.500	0	36.000	319.500	3.280.500
NUTRICIONISTA	2.400.000		30	2.400.000	0		2.400.000	96.000	93.000	0	0	189.000	2.211.000
PSICOLOGO	1.400.000		30	1.400.000	0		1.400.000	56.000	54.250	0	0	110.250	1.289.750
FISIOTERAPEUTA	1.500.000		30	1.500.000	0		1.500.000	60.000	58.125	0	0	118.125	1.381.875
FONOAUDIOLOGO	1.600.000		30	1.600.000	0		1.600.000	64.000	62.000	0	0	126.000	1.474.000
TERAPEUTA	1.400.000		30	1.400.000	0		1.400.000	56.000	54.250	0	0	110.250	1.289.750
GERENTE	3.000.000		30	3.000.000	0		3.000.000	120.000	116.250	0	30.000	266.250	2.733.750
SECRETARIA	566.700		30	566.700	67.800		634.500	22.668	21.960	0	0	44.628	589.872
FACTURADOR	566.700		30	566.700	67.800		634.500	22.668	21.960	0	0	44.628	589.872
SERVICIOS GENERALES	566.700		30	566.700	67.800		634.500	22.668	21.960	0	0	44.628	589.872
CONTADOR	1.300.000		30	1.300.000	0		1.300.000	52.000	50.375	0	0	102.375	1.197.625
ADMINISTRATIVO	600.000		30	600.000	67.800		667.800	24.000	23.250	0	0	47.250	620.550
PRIMAS		1.647.044	30										1.647.044
VACACIONES		810.374	30										810.374
APORTES ARP		194.334	30										194.334
APORTES EPS		1.651.842	30										1.651.842
APORTES PENSIÓN		2.259.137	30										2.259.137
APORTES CCF		777.337	30										777.337
APORTES ICBF		583.003	30										583.003
APORTES SENA		388.669	30										388.669
<b>TOTALES</b>	<b>19.433.433</b>	<b>8.311.740</b>		<b>19.433.433</b>	<b>339.000</b>		<b>19.772.433</b>	<b>777.337</b>	<b>753.046</b>	<b>0</b>	<b>66.000</b>	<b>1.596.383</b>	<b>26.487.790</b>

**MATRIZ DE VENTAS:** Para llevar a cabo el análisis de la demanda, es decir la cantidad de horas de servicio por parte del personal de salud; se tuvo en cuenta la infraestructura con la que cuenta el hospital además de la tecnología de punta, lo que permite la atención de los pacientes en base a esto se pudo calcular los ingresos por ventas.

A continuación se muestran los datos estimados de ofrecimiento de servicio para el año 2014. (Validar cuadro de matriz de ventas).

Dentro de este estimativo de ventas se estipula que al cierre del 2014 el total de los servicios al paciente van a generar unos ingreso por ventas de \$ 3.507.840.000

EQUIPOS	HORAS UTILIZADAS AL MES	DÍAS OFERTADOS AL AÑO	TOTAL HORAS OFERTADAS AL AÑO X REQUERIMIENTO	ESTÁNDAR POR HORA	TOTAL DE ACTIVIDADES AL MES	TOTAL DE ACTIVIDADES PRODUCIDAS AL AÑO	VALOR DE LA ACTIVIDAD	TOTAL DEL PRESUPUESTO DE VENTA DE SERVICIOS
CONSULTA NUTRICION	240	280	67.200	3	720	8.640	12.000	103.680.000
CONSULTA ESPECIALISTA	240	280	67.200	3	720	8.640	34.000	293.760.000
CONSULTA PSICOLOGIA	240	280	67.200	2	480	5.760	14.000	80.640.000
TERAPEUTA	144	280	40.320	4	960	11.520	10.000	115.200.000
FONOAUDIOLOGA	144	280	40.320	2	480	5.760	14.000	80.640.000
ENFERMERA PROCEDIMIENTOS	240	280	67.200	4	960	11.520	6.000	69.120.000
MEDICO GENERAL	240	280	67.200	3	720	8.640	19.000	164.160.000
ECOGRAFO	120	280	33.600	3	360	4.320	35.000	151.200.000
RADIOGRAFIAS	120	280	33.600	4	360	4.320	35.000	151.200.000
SALAS DE CIRUGIA	240	280	67.200	1	720	8.640	233.000	2.013.120.000
LABORATORIO CLINICO	240	280	67.200	20	720	8.640	33.000	285.120.000
<b>TOTAL</b>								<b>3.507.840.000</b>

**GASTOS OPERACIONALES:** Dentro de los gastos operacionales se incluyen los gastos administrativos, que tienen la particularidad de ofertar a todos los servicios en conjunto, no pueden incluirse directamente en el momento que se originan si no que comprenden gastos que se generan en periodos específicos de tiempo dentro de los cuales están, servicio públicos, reparaciones locativas, aseo y mantenimiento del edificio depreciación de los equipo y muebles de oficina y gastos diversos de producción como los correspondientes a papelería, aseo, y mantenimiento.

GASTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE OPERACIÓN</b>	\$75.720.000	\$75.720.000	\$75.720.000	\$75.720.000	\$75.720.000	\$75.720.000	\$75.720.000	\$75.720.000	\$75.720.000	\$75.720.000	\$75.720.000	\$75.720.000	\$908.640.000
<b>GASTOS FINANCIEROS - CREDITO CON EL BANCO</b>	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$94.076.600	\$1.128.919.200
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$1.265.000	\$15.180.000
<b>TOTAL GASTOS</b>	\$76.985.000	\$76.985.000	\$76.985.000	\$76.985.000	\$76.985.000	\$76.985.000	\$76.985.000	\$76.985.000	\$76.985.000	\$76.985.000	\$76.985.000	\$76.985.000	\$2.052.739.200



## ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

Eslogan definido: Calidad con calidez en su vejez.

**Objetivo general:** Crear estrategias de comunicación para que el público objetivo conozca los beneficios y ventajas de los servicios que presta la IPS Salud GER.

**Justificación:** LA IPS SALUDGER CENTRO GERONTOLOGICO requiere varias tareas entre ellas diseñar estrategias de comunicación para dar a conocer su ubicación; y también los servicios que se ofrecen a la comunidad de la tercera edad de Usaquén y sus familias.

Por tal motivo es importante la captación de clientes potenciales que contribuyan a tener una mayor ventaja competitiva; Identificando las fortalezas y debilidades, amenazas y oportunidades para así poder plantear estrategias para contrarrestarlas. Y además aprovechar las fortalezas para captar a los futuros clientes y por consiguiente poder brindarles la mejor atención y la eficacia de los servicios gerontológicos.

Evaluando los estándares de los servicios, es decir, el tiempo de servicio, cumplimiento del servicio, condiciones del servicio, entre otros.

Se pretende que la IPS SALUDGER IPS, se convierta en líder en

servicios gerontológicos. Y así poder garantizar un mejor servicio y una plena satisfacción a nuestro cliente.

### **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN:**

Por medio de pautas a través de carnetización, medios impresos, internet, televisión, videos institucionales, vallas publicitarias, convenios con EPS E IPS, generando a la comunidad en general la necesidad de acceder a nuestros servicios, al mostrar como mensaje la importancia de la familia y todos los que la conforman y ofrecerles la alternativa de hogar gerontológico en lugar de hogar geriátrico donde el anciano es separado de su familia y de la sociedad.

**CARNETIZACIÓN:** Ofrecer a toda la comunidad de usuarios de SALUDGER, un carnet mediante el cual puedan acceder a los servicios que ofrece nuestra IPS.

**Objetivo:** Crear a la comunidad de usuarios un compromiso y sentido de pertenencia hacia la IPS, permitiéndonos fidelizarlos con nuestra empresa.

**Ejecución:** La carnetización se realizara a medida que los usuarios se vinculen a nuestra IPS.

**MEDIOS IMPRESOS:** En la actualidad para toda organización se hace necesario informar sobre sus productos o servicios, una de las formas o la forma más fácil y económica son los medios de comunicación impresos.

**Ejecución:** Por todo esto para la IPS salud GER esta se convierte en una de las formas de estar en contacto con el mercado informando sobre los

servicios y beneficios que ofrece, mediante el apoyo de cada una de las estrategias con la entrega de plegables, portafolio de servicios y afiches.

**PAUTA EN RADIO:** Definir las 2 emisoras de más alta audiencia en Bogotá y poner en ellas cuñas radiales donde se destaque el valor de la familia y como contribuye nuestra IPS en su conservación.

**VIDEOS INSTITUCIONALES:** Publicar nuestro video institucional donde se presente nuestra misión, visión, objetivos, ubicación y nuestro portafolio de servicios.

**Ejecución:** Se publicara en las salas de espera de nuestra IPS, y en las IPS asociadas la Fundación Santafé, Clínica Gran Colombia, Clínica Fray Bartolomé y Clínica Montserrat inicialmente.

**VALLAS PUBLICITARIAS:** Estarán creadas con nuestro eslogan y nuestro logotipo.

**Ejecución:** Serán ubicadas en la localidad de Usaquén y aledañas.

**Convenios:** Dar a conocer el portafolio de servicios a las EPS.

**Ejecución:** Se realizara a través de la visita a nuestros clientes potenciales “EPS DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO” Estableciendo las EPS dominantes en el sector y ofertándoles nuestro portafolio de servicios donde destacamos nuestra fortaleza sobre nuestros competidores de la zona de Asaquén en cuanto a oportunidad en el acceso a servicios de alta calidad por medio de la implementación de nuevas técnicas con un personal idóneo para la atención de los adultos mayores.

**CONVENIOS:** Alianzas con prestigiosas IPS del sector como la Fundación Santafé, Clínica Gran Colombia, Clínica Fray Bartolomé y

Clínica Montserrat inicialmente

**Ejecución:** Prestarles nuestros servicios a sus afiliados en nuestra institución , para mejorar la oportunidad en el acceso al servicio en la zona, contribuyendo así con un compromiso social mejorando la calidad de vida de la tercera edad del sector y por otra parte darnos a conocer en el sector.

## BIBLIOGRAFÍA

(<http://ipsvitalger.com/index.php/quienes-somos>, 2012)

<http://observatorio.sena.edu.co/mesas/01/SERVICIOS%20A%20LA%20SALUD%20GERONTOLOGIA.pdf>

([http://www.ceacsc.gov.co/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=33&Itemid=46](http://www.ceacsc.gov.co/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=33&Itemid=46))

<http://www.directoriodeladultomayor.com/listado-hogares/hogares-medellin?start=42>

<http://www.centrogerontologicos.com/la-calidad-de-un-producto-o-servicio.html>