



Guía de apoyo para presentar el Examen Extraordinario de: " **Gestión empresarial en enfermería** "

Con el propósito de que te prepares para presentar tu Examen Extraordinario en línea de la asignatura de **Gestión empresarial en enfermería** de la *Licenciatura en Enfermería a Distancia*, se ha preparado esta guía que te ayudará para que puedas lograr la acreditación de la misma.

Esta guía se conformó principalmente con la sección "Lo que debes de recordar", del material de estudio de las unidades de la asignatura, la cual también contiene título de la unidad, objetivo y temario general.

Recuerda acudir al material de estudio de la asignatura en la que estuviste inscrito(a), los cuales se colocaron en formatos descargables para el mejor estudio de los contenidos y que tuviste a tu disposición a lo largo de ese semestre.

GESTIÓN EMPRESARIAL EN ENFERMERÍA

Introducción

La gestión empresarial y la enfermería son disciplinas científicas y administrativas que comparten fenómenos de estudio como la construcción del conocimiento en el ámbito de los negocios.

Esta asignatura aborda los elementos fundamentales para el desarrollo de iniciativas empresariales de enfermería, elementos sustanciales si tomamos en cuenta que la profesión tiene un amplio camino para un ejercicio dinámico, autónomo y sólido en su práctica, impulsando de esta forma la práctica independiente, con el fin de ofrecer servicios de salud innovadores acordes con los cambios actuales de la sociedad.

Por lo anterior, en la primera unidad se revisan el entorno internacional y nacional actual con la finalidad de que el alumno conozca los escenarios actuales y futuros de la práctica de enfermería, así como sus tendencias profesionales para resolver las necesidades específicas de cuidados a la salud de la sociedad contemporánea con responsabilidad ética y social.

En la segunda unidad se revisan los fundamentos generales de la mercadotecnia en enfermería y se identifican los elementos necesarios para formular y evaluar un proyecto empresarial, así como los componentes elementales de un plan de negocios con enfoque estratégico. Se examinan también los elementos indispensables para la integración del Cuadro de Mando Integral al plan de negocios, la estructura organizacional de una empresa y el significado de imagen corporativa. Se concluye con el análisis de la trascendencia que implica el liderazgo en la iniciativa empresarial de enfermería.

En la tercera unidad se estudia los pasos a seguir en la apertura de una empresa de servicios de enfermería, así como los aspectos legales, fiscales y financieros para el diseño, desarrollo y evaluación del plan de negocios de enfermería en el ámbito de la práctica independiente.

Finalmente, concluimos con la unidad 4, revisando el ciclo vital del servicio al cliente, desde el enfoque de aseguramiento del sistema de calidad del plan de negocios.



Objetivo general de la asignatura

Al finalizar la asignatura:

Revisarás los aspectos fundamentales de la iniciativa empresarial en enfermería que te motiven a desarrollar habilidades de una cultura de autoempleo con fines de desarrollo personal y profesional en la salud comunitaria y la productividad laboral.

UNIDAD 1. EL ENTORNO EMPRESARIAL EN ENFERMERÍA

Objetivo de la unidad:

Analizar el concepto de *globalización* e identificar los efectos que de este proceso se derivan en el sector salud, específicamente, en el área de enfermería.

Temas:

1. El entorno global de los negocios
2. Productividad y modernización en México
3. Tendencias en la profesión de enfermería
4. Nuevos escenarios para la práctica de enfermería
5. Responsabilidad social y ética en los negocios

Lo que debes recordar

- La *globalización* es un proceso multidimensional que se sustenta en la economía de los países que la impulsan, alcanzando un impacto en la sociedad, es decir, un grado de integración e interdependencia entre los países con apertura cultural, social y económica.
- La *productividad* es un proceso de rendimiento empresarial o institucional que determina la competitividad internacional para el mejoramiento de la capacidad productiva que cada una de las organizaciones tiene; busca la eficiencia mejorando el producto y la eficacia en los salarios sin quebrantar algún otro indicador.
- Las nuevas tendencias empresariales están basadas en las competencias como un modo de operar en la gestión de los recursos humanos y en una estructura organizativa con nuevos perfiles gerenciales, que favorezcan la autonomía en la toma de decisiones, planificación y distribución de los recursos de enfermería, reorganizando la actividad asistencial en las unidades médicas.
- La *ética organizacional* se conceptualiza como el uso intencionado de valores para guiar las decisiones de un sistema organizacional; es la articulación, aplicación y evaluación de los valores relevantes y posicionamientos morales de una organización.



UNIDAD 2. MERCADOTECNIA EN ENFERMERÍA

Objetivo de la unidad:

Conocer la estructura del plan de negocios y del Cuadro de Mando Integral como herramientas de planeación gerencial en enfermería y elementos indispensables para la apertura de un negocio.

Temas:

1. Formulación y evaluación de proyectos empresariales
2. Plan de negocio con enfoque estratégico
3. Integración del Cuadro de Mando Integral al plan de negocios
4. La imagen corporativa y estructura organizacional de la empresa
5. El liderazgo en la iniciativa empresarial de enfermería

Lo que debes recordar

- El plan de negocios es un instrumento administrativo que nos muestra el lanzamiento de un negocio, en el se mencionan los aspectos más importantes del proyecto y el análisis detallado de todos los pasos que han de seguirse para alcanzar los objetivos propuestos.
- El plan estratégico es un procedimiento metodológico que se desarrolla e implementa utilizando la matriz FODA o DAFO para establecer los objetivos, metas y estrategias de la empresa hacia el logro de su razón de ser (misión) y de su aspiración a futuro (visión), con la finalidad de lograr el posicionamiento en el mercado.
- El Cuadro de Mando Integral es una herramienta administrativa de control de gestión que sirve para medir el crecimiento institucional.
- La imagen corporativa es el perfil que nosotros deseamos tenga la empresa para estar mejor posicionada en el mercado, está dada por la forma en la que la organización refleja quién es, lo que es, qué hace y la forma en cómo lo hace, adicionándole valor agregando al producto o servicio.
- La estructura organizacional se encuentra determinada por los elementos que se manejan en la organización, con la finalidad de dividir el trabajo, agrupar y lograr la coordinación efectiva para la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos de la organización.
- El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

UNIDAD 3. REQUERIMIENTOS ESENCIALES PARA LA OPERACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS

Objetivo de la unidad:

Conocer los requerimientos esenciales para la operación de un plan de negocios, con la finalidad de tener un panorama que sirva como punto de partida para su desarrollo.



Temas:

1. Requerimientos legales básicos
2. Contabilidad básica
 - 2.1. Activo, pasivo y capital social
 - 2.2. Catálogo de cuentas
 - 2.3. Balance general
 - 2.4. Estado de pérdidas y ganancias
 - 2.5. Flujo de efectivo
3. Aspectos financieros básicos
 - 3.1. Fuentes de financiamiento e inversión inicial
 - 3.2. Capital de trabajo y capital requerido
 - 3.3. Costos directos, indirectos y totales
 - 3.4. Precio de venta y punto de equilibrio
4. Desarrollo del plan de negocios

Lo que debes recordar

- Un aspecto importante para el establecimiento de un negocio es el análisis de los requerimientos legales básicos indispensables para formalizarlo, contando con la documentación necesaria y cumpliendo con las obligaciones que la normatividad establece. Para ello, es preciso investigar y acudir a las oficinas de gobierno para verificar cuáles son los requisitos, ya que estos pueden variar de acuerdo con la entidad. Se deben conocer los requisitos, plazos de respuesta, costos, áreas de atención, vigencia de permisos y la secuencia en la que se deben realizar los trámites necesarios para poder iniciar operaciones de un negocio.
- El activo es el conjunto de bienes y recursos que posee la empresa, mismos que son registrados y medidos de acuerdo con los principios contables, es decir, los objetos de valor que posee el negocio o los bienes y derechos que posee la empresa para operar.
- El pasivo es concebido como las obligaciones económicas (deudas) que deben ser pagadas a empresas o personas denominadas *acreedores*; también es definido como el grupo de obligaciones jurídicas por las cuales el deudor se obliga con el acreedor a pagar con bienes, dinero o servicios.
- El catálogo de cuentas es una lista de todas las cuentas que pueden necesitarse y que refleja todas las actividades de la empresa que deberán incluir los conceptos que integran el activo, pasivo y capital contable, así como los ingresos y egresos.
- El balance general es el estado que muestra en unidades monetarias la situación financiera de una empresa o entidad económica en una fecha determinada, y tiene el propósito de mostrar la naturaleza de los recursos económicos de la empresa, así como los derechos de los acreedores y de la participación de los dueños.
- El estado de pérdidas y ganancias tiene la función de mostrar de forma específica la información que la empresa generó en un determinado periodo, desde la base de los ingresos y los egresos, esto es, cómo se obtuvo la utilidad del ejercicio contable; por lo tanto, muestra cuánto se vendió, cuánto se gastó y en consecuencia cuánto se ganó o perdió en un periodo de tiempo, generalmente de un año.



- El tipo de financiamiento más recomendable para iniciar un negocio es el capital propio, puesto que no se está obligado a pagar intereses ni a tener que devolver en un tiempo determinado el monto de la inversión. Sin embargo, cuando el negocio empieza a crecer, es recomendable buscar fuentes externas de financiamiento para sostener su crecimiento.
- La búsqueda de financiamiento puede estar motivada por dos situaciones sustantivas: la falta de liquidez de la empresa para hacer frente a las operaciones diarias y el deseo de crecimiento y expansión de la empresa, cuando no cuenta con el capital propio suficiente para hacer frente a la inversión.
- Las principales fuentes de financiamiento son de familiares y amigos, de bancos, entidades financieras no bancarias, empresas de *leasing*, empresas de *factoring*, proveedores, emisión de acciones, de bonos y la búsqueda de un socio o inversionista.
- El capital de trabajo es el que mide el nivel de solvencia que tiene la empresa, y al mismo tiempo certifica un margen de seguridad razonable para las expectativas del o los gerentes; considera aquellos recursos que requiere la empresa para atender las operaciones de bienes o servicios y contempla el monto de dinero que se precisa para dar inicio al ciclo de producción en su fase de funcionamiento.
- El costo es una inversión de dinero para la adquisición de mercancías, insumos o materiales, así como el pago de mano de obra para producir bienes. Existen dos tipos de costo, el de material directo y el costo de mano de obra.
- El punto de equilibrio determina la potencial rentabilidad que tiene un determinado producto, esto es, el punto en donde los ingresos totales recibidos en la empresa son iguales a los costos relacionados con la venta de un producto o servicio.
- El plan de negocios debe ser elaborado y desarrollado de forma exhaustiva, es decir, con el mayor cuidado y verificando que ninguno de sus elementos se encuentre incompleto; por lo tanto, es importante mantener presente que debe contener diez elementos sustanciales: resumen ejecutivo, descripción del producto y valor distintivo, mercado potencial, competidores, modelo de negocio y plan financiero, administración: equipo directivo y organización, estado de desarrollo y plan de implantación, alianzas estratégicas, estrategia de mercado o de *marketing* y ventas, principales riesgos y estrategias de salida.

1. UNIDAD 4. EVALUACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS

Objetivo de la unidad:

- Identificar la importancia del ciclo vital del cliente, los elementos esenciales de la mejora continua de la calidad, así como el aseguramiento de la calidad como estrategias en la satisfacción de los clientes.
- Distinguir los elementos primarios para la evaluación de un plan de negocios como componentes que asegurarán su estructura y funcionalidad.



Temas:

1. Ciclo vital del servicio al cliente. El servicio como forma de vida
2. La queja y la mejora continua de la calidad
3. Aseguramiento del sistema de calidad
4. Desarrollo de proveedores y competitividad
5. Evaluación de la calidad del plan de negocios

Lo que debes recordar

- El ciclo vital de servicio al cliente siempre está en innovación y es usado para describir el desarrollo por el cual pasa un cliente, cuando este adquiere un bien o servicio, diagrama y analiza el servicio proporcionado al cliente, para mantener y mejorar el nivel de satisfacción. Está dividido en 5 procesos; contacto, enganche, conversión, retención y lealtad.
- La calidad se define como el logro de los mayores beneficios posibles del producto o servicio con los menores riesgos para el cliente, por lo tanto debe interpretarse en dos dimensiones: la técnica y la interpersonal.
- El aseguramiento de la calidad se define como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Debe entenderse como el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para lograr la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface los requisitos dados para la calidad, los cuales deben estar sustentados en la satisfacción de las expectativas de los clientes.
- El Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP) que es un esfuerzo entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Secretaría de Economía (SE), Nacional Financiera (NAFIN) y la Cámara Nacional de la Industria de Transformación (CANACINTRA) ofrece una serie de alternativas para detonar las iniciativas de las PyMEs en los campos de innovación y tecnología vinculados al mercado, con la finalidad de favorecer e incrementar la competitividad en un entorno global. El objetivo general es generar un mecanismo de cooperación entre las empresas, en donde cada una de ellas tome la decisión estratégica de participar en un esfuerzo conjunto con otras empresas para la obtención de ventajas competitivas que fortalezcan e incrementan su participación en el mercado, ya que promover los contactos de negocio entre las empresas permite crear alianzas para consolidar la cadena productiva o de servicios.
- El Plan de Negocios es un documento escrito que debe mostrar el costo, tiempo, recursos que necesitará la empresa, los aspectos económicos, técnicos, legales y sociales así como un análisis detallado de todos los pasos que han de seguirse para alcanzar los objetivos propuestos.
- Para evaluar la calidad del Plan de Negocios se debe verificar que cuente con los siguientes aspectos: En qué consiste la empresa, cuál es el producto o servicio, cuáles los mecanismos que se emplearán para lograr su éxito, si menciona en forma clara los propósitos, ideas, conceptos, formas operativas, resultados, misión, visión y filosofía de la empresa y sobre todo si cuenta con los 9 puntos que se revisaron en la unidad 1.