

**Idea de Negocio para una Empresa de Consultoría Especializada en la Gerencia en la
Calidad de Salud mediante la Integración de Muros Verdes en las Instituciones
Prestadoras de Servicios de Salud**

Yolanda Gaviria López

**Directora Trabajo de Grado
Doctora Mónica Sofía Rico Ramírez**

**Maestría en Gestión Empresarial Ambiental
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Facultad de Ingeniería
Universidad El Bosque
Octubre de 2019
Bogotá D.C.**

Tabla Contenido

Dedicatoria.....	9
Resumen Ejecutivo.....	10
1. Introducción.....	12
2. Justificación	14
3. Antecedentes	16
4. Planteamiento del Problema de Gestión Empresarial Ambiental	22
4.1 Situación Insatisfactoria.....	22
4.2 Situación Ideal.....	23
4.4 Formulación del problema	25
5. Objetivos	26
5.1 Objetivo General.....	26
5.2.2. Objetivos Específicos	27
6. Marco Referencial.....	27
6.1.1 Importancia económica del sector Salud en Colombia.....	27
6.1.2 Principales retos del sector Salud	31
6.1.2.2 Económico.....	31
6.1 Marco Contextual	32
6.1 Cobertura de afiliación del Sistema General de Seguridad Social en Salud	33
6.2 Infraestructura en Salud	33
6.3 Contexto Geográfico y Demográfico	35
6.4 Actores Involucrados (Stakeholders).....	35
6.4.1 Principales actores involucrados en la prestación de servicios de Salud	35
6.5 Tiempos y Fases	39
6.6 Marco Teórico y Conceptual	39
6.6.1 Gerencia en Salud	40
6.6.2 Calidad en Salud	41
6.6.4 Dimensiones de la Calidad en Salud	43
6.7 La atención centrada en el paciente.....	44
Principios de las organizaciones orientadas al cliente	44
6.8 Los clientes respecto a su nivel de satisfacción	45
6.8.1 Cliente insatisfecho	45
6.8.2 Cliente satisfecho.....	45
6.8.3 Cliente entusiasta o cliente encantado.....	46
6.9 Institución prestadora de Servicios de Salud	46
6.10 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	46
6.11 Determinantes sociales en Salud.....	47
6.12 La gestión de la salud ambiental	47

6.13 Ser y Ambiente.....	48
6.14 Enfermera/o	49
6.14.1 Rol del enfermero.....	49
a. Meta paradigmas.....	50
6.14.1.1.2 Teoría “Modelo de Interacción “Seres Unitarios”	51
6.15 La enfermera en el trabajo comunitario	52
6.16 Liderazgo ambiental.....	53
6.17 Relación entre los Servicios Eco sistémicos y los cambios en el Bienestar Humano.....	53
- Servicios de provisión.....	53
- Servicios de regulación.....	53
- Servicios culturales.....	53
6.18 Los Muros Verdes.....	54
6.19 Jardín Terapéutico (JT).....	55
6.19.1 Características Principales de un Jardín Terapéutico (JT).....	57
6.19.2 Tipos de módulos de los Jardines Terapéuticos (JT) Palmlöf	57
6.20 ¿Por qué implementar muros y mobiliario verde - jardines verticales?	61
6.21 Otros beneficios de los muros verdes	62
6.22 Tipología de los Jardines Terapéuticos (JT).....	63
6.22.1.3.1 Uso activo.....	63
6.22.2 Al servicio de una determinada patología médica	64
6.22.3 Según el espacio a los que se tiene que adecuar	65
6.22.3.1 Jardines entre edificios	65
6.22.4 Según el tipo de diseño al que se inspira el paisajista.....	66
6.3 Marco Legal y Normativo	68
Ley 1438 de enero 19 de 2011.....	69
Ley 1438 de 2011 – artículo 64 numeral 64.4	69
Decreto 596 de diciembre 19 de 2011	69
ISO 9001:2015	69
ISO 14001:2015	70
Normas y principios ambientales contenidos en la Constitución Política de Colombia - Artículo 8.....	71
Constitución Política de Colombia - Artículo 49.....	71
Constitución Política de Colombia - Artículo 79.....	71
Constitución Política de Colombia - -Artículo 80.....	71
Documento Conpes 3918 de 2018 y Política de Crecimiento Verde 02 de junio de 2018	71
6.4 Glosario	71
Consultoría Especializada (de nicho)	72
Mejora continua	73

Sostenibilidad	73
Medio ambiente.....	73
Aspecto ambiental.....	73
Impacto ambiental	74
Desempeño ambiental.....	74
Política ambiental.....	74
Programa de Gestión Ambiental	74
Zona verde	74
Cerca viva	75
Arreglo lineal de árboles, sin limitar el paso, ni la visibilidad con fines productivos.(Decreto 531, 2010)	75
Paisajismo	75
Seto	75
Diseño de arborización, zonas verdes y jardinería	75
Jardinería ecológica	75
Individuo vegetal plantado (IVP)	76
Partes interesadas	76
7. Metodología	76
7.1 Herramientas	81
7.1.1 Las cinco (5) Fuerzas de Porter	81
7.1.2 Análisis de entornos PESTEL.....	82
7.1.3 Análisis DOFA.....	83
7.1.4. Modelo Canvas.....	84
8. Diagnóstico de la gestión empresarial y ambiental de la organización productiva	85
8.1 Análisis de los factores externos de la organización productiva.....	85
8.1 Análisis del entorno competitivo	88
8.2 Análisis de mercado	90
8.1 Análisis de los factores internos y externos de la organización productiva	92
8.2 Análisis CAME	93
9. Propuestas de optimización con enfoque ambiental del sistema de gestión empresarial	95
9.1 Planeación Estratégica.....	96
9.1.1.1 Componentes del plan estratégico	96
9.1.2 Plan Operativo	98
9.1.3 Componentes del plan Operativo	98
9.1.3 Análisis Modelo Gota de Agua.....	102

9.1.4 Misión.....	104
La Empresa y su Entorno.....	104
Misión.....	105
9.1.5 Visión.....	105
9.2 Subsistema técnico.....	107
9.2.1 Subsistema psicosocial.....	107
9.2.3 Subsistema estructural	110
Ilustración 12 Estructura Organizacional "Naturyl" Consulting Group	110
9.2.4 Subsistema administrativo.....	110
9. 2.4.1 Definición del negocio.....	110
9.3 Unidades estratégicas de negocio	111
9.3.1 Definición de la estrategia corporativa	111
9.3.2 Definición de la estrategia competitiva	111
9.3.3 Implementación de la estrategia corporativa	113
9.3.4 Política ambiental.....	113
Alcance del Plan de Manejo Ambiental	114
9.3.5 Programas del Plan Medio Ambiental (PMA).....	117
9.3.6 Programa de Salud Ocupacional.....	118
9.3.7 Normatividad Ambiental.....	119
10. Actividades desarrolladas en el proyecto.....	122
10.1 Propuestas de intervención a las necesidades encontradas de los actores principales....	122
10.2 Modelo Bussines Canvas – Modelo de negocio empresa de consultoría especializada	130
11. Indicadores de la propuesta de gestión empresarial con enfoque ambiental	133
12. Evaluación Financiera de Las Propuestas de Optimización Ingresos.....	136
Estudio financiero: VPN _ TIR – Flujo de caja	136
Análisis del indicador TIR del proyecto	137
El valor presente neto (VPN) O VAN - BNA.....	137
Balance Anual proyectado	139
Análisis del indicador VPN del proyecto	140
Relación Indicadores Financieros TIR - VPN – TIO.....	140
Análisis de factibilidad y viabilidad del proyecto.....	141
Análisis de Resultados	141
Conclusiones	143
17. Anexos.....	156
Anexo 1. Análisis de aspectos e impactos ambientales	156

Listado de Tablas

<i>Tabla 1. Enfermedades atribuidas a los componentes ambientales</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 2. Principales Actores Involucrados</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 3. Tiempos Proyecto</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 4. Beneficios y Ventajas de los Jardines terapéuticos (JT)</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 5. Normatividad y legislación</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 6. Tabla Metodológica</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 7. Análisis PESTEL</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 8. Matriz Dofa</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 9. Análisis estrategias CAME</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 10. Componentes del Plan Estratégico</i>	<i>96</i>
<i>Tabla 11. Componentes del Plan Operativo.....</i>	<i>98</i>
<i>Tabla 12. Talento Humano empresa de Consultoría e implementación Muros Verdes</i>	<i>107</i>
<i>Tabla 13. Plan de Manejo Ambiental.....</i>	<i>114</i>
<i>Tabla 14. Programas Plan Ambiental.....</i>	<i>117</i>
<i>Tabla 15. Programa de Salud Ocupacional.....</i>	<i>118</i>
<i>Tabla 16. Normatividad Ambiental para la empresa de consultoria “Naturyl” Consulting Group.....</i>	<i>119</i>
<i>Tabla 17. Propuesta de Intervención de los Principales Actores.....</i>	<i>122</i>
<i>Tabla 18. Implementación espacio de confort ambiental al servicio de salud sugerido consultoria “Naturyl”</i>	<i>129</i>
<i>Tabla 19. Modelo de negocio empresarial</i>	<i>130</i>
<i>Tabla 20. Indicadores de la propuesta de gestión empresarial con enfoque ambiental.....</i>	<i>133</i>

Tabla 21. Tasa Interna de Retorno – TIR137

Tabla 22. Variables de la matriz de aspectos e impactos ambientales 149

Listado de Ilustraciones

Ilustración 1. Matriz de Índice de Calidad de Aire21

Ilustración 2. Diagrama causa y efecto del problema de gestión empresarial – Arbol de Problemas24

Ilustración 3. Imagen satelital Unidades de Prestación de servicios de Salud de Bogotá D.C.....35

Ilustración 4. Método Palmlöf - J.T.55

Ilustración 5. Beneficios de los actores con la implementación de los jardines terapéuticos (J.T.)..... 58

Ilustración 6. Hospital Meyer Pediátrico - Florencia, Italia64

Ilustración 7. Las Cinco (5) Fuerzas de Porter81

Ilustración 8. Análisis PESTEL82

Ilustración 9. Análisis DOFA/ FODA83

Ilustración 10. Lienzo del Modelo de Negocio Canvas84

Ilustración 11. Esquema Gota de Agua95

Ilustración 12. Estructura Organizacional "Naturyl" Consulting Group110

Ilustración 13. Cadena de Valor Proyecto - Estrategias de diferenciación112

Ilustración 14 Mapa de procesos de la organización113

Ilustración 15. Plano de diseño Jardín Terapéutico126

Ilustración 16. Jardín terapéutico del centro de rehabilitación del Norte en Gaia-Oporto (Portugal).....123

Ilustración 17. Módulo de Atención Adulto Mayor, Jardín terapéutico del centro

de rehabilitación del Norte en Gaia-Oporto (Portugal)127

Ilustración 18 Relación indicadores financieros140

Ilustración 19 Factibilidad y Viabilidad del Proyecto140

Dedicatoria

A Dios

Al Señor Dios todo poderoso que me guía, protege siempre y me permite alcanzar las metas propuestas y hace todo realizable.

A mis familiares

A la memoria de mi amada Madre por el don de la vida, por su amor incondicional, enseñanzas y contribución en mi formación personal y profesional y su legado de esfuerzo, ética y logro de metas propuestas y a mis Seres Queridos que con su amor y apoyo han contribuido al logro de este proyecto.

Institución Laboral

A mi institución laboral y familia laboral por su apoyo en el fortalecimiento de mi formación profesional, para ser cada día un profesional más exitoso.

Docentes

A mis docentes de la maestría Gestión Empresarial Ambiental por su apoyo y directrices para el logro de este proyecto.

Amigos

A mis amigos de corazón y hermanos del alma y a todas las personas que de alguna forma me han acompañado en el desarrollo y fortalecimiento de este proyecto.

Resumen Ejecutivo

La relación de los vínculos entre la salud y el bienestar han empezado a ser destacados como fundamentales para la literatura económica. Sachs (2001) plantea tres canales a través de los cuales se generan esos vínculos. El primero, y el más directo, afirma que ciertas enfermedades que se pueden prevenir reducen el número de años de vida saludables de los individuos, ocasionando pérdidas económicas a la sociedad por el truncamiento de estas vidas, ya sea por una muerte temprana o por una discapacidad crónica. El segundo canal está relacionado con el efecto de las enfermedades sobre las decisiones de inversión de los padres en sus hijos. El tercer canal establece que las enfermedades tienen un efecto negativo en los retornos a las iniciativas de inversión, ya que cualquiera de ellas se puede ver socavada por la alta prevalencia de algún tipo de dolencia. Así mismo, las enfermedades endémicas y epidémicas reducen la cooperación social y la estabilidad política y macroeconómica de un país. (Santa María S. Mauricio, García A. Fabián, Sandra Rozo, Uribe María José 2008)

De acuerdo a lo anterior en Colombia se encuentran políticas que promueven modelos de salud y buscan generar bienestar en las personas, pero no integran activamente aspectos del entorno ambiental que influyen en la salud de las personas y generan un aumento de enfermedades de origen ambiental y costes económicos elevados para el país. Se destaca los reportes del departamento nacional de planeación (DNP 2017) donde el costo estimado en la salud asociado a la parte ambiental ascienden a \$20,7 billones de pesos, equivalentes al 2,6% del PIB del año 2015, relacionados con 13.718 muertes y cerca de 98 millones de síntomas y enfermedades y actualizado por el Observatorio Nacional de Salud – Instituto nacional de Salud (ONS - INS (2019) en 17,549 muertes, es decir el 8% del total de la mortalidad anual en Colombia por la mala calidad del agua y del aire, la contaminación por combustibles sólidos y metales. (ONS – INS, 2019)

Dentro de estos costos, la contaminación del aire urbano aportó el 75%, con \$15,4 billones de pesos (1,93% del PIB de 2015) asociados a 10.527 muertes y 67,8 millones de síntomas y enfermedades. Gaviria Muñoz (2015) indica que a la contaminación del aire interior se atribuyen 2.286 muertes y 1,2 millones de enfermedades con costos por mortalidad prematura y atención de enfermedades que superan los \$3 billones de pesos, equivalentes al 0,38% del PIB del 2015. Las deficiencias en la cobertura de servicios públicos, como agua potable y saneamiento básico,

representan costos de \$2,2 billones de pesos (0,27% del PIB de 2015) que, aunados a los problemas de desnutrición, contribuyen con 905 muertes y 29 millones de enfermedades. (DPN ,2016)

Este documento realiza un diagnóstico y análisis de la situación de la calidad en salud en las Unidades de Prestación de Servicios de Salud (UPSS) y la presencia de las Áreas Verdes con enfoque terapéutico en estas instituciones; el enfoque del servicio centrado en la persona, familia y trabajadores en las (UPSS). Se determina la falta de políticas y estrategias integradoras y su implementación que confluyan en fortalecer el aseguramiento de la calidad en salud y el uso de confort ambiental para el logro de altos estándares de bienestar y salud poblacional e indicar como su déficit influye en deterioro de la salud, de años productivos y de disfrute de calidad de vida.

Se propone una alternativa de gestión empresarial ambiental en las UPSS desde la consultoría especializada y la asesoría en los aspectos de salud, legal, normativo, ambiental y la aplicación de diferentes herramientas de gestión empresarial ambiental, con énfasis en la mitigación de impactos ambientales negativos compaginando las políticas vigentes, la normatividad en salud y ambiente para ofertar una alternativas de sostenibilidad organizacional e inclusión del lineamiento ambiental en la innovación del servicio de salud y mejora de la calidad de vida.

Durante el desarrollo del documento se identificó los lineamientos económicos y de gestión para la creación de una empresa que brinde el servicio de consultoría especializada y asesoría que permita el aseguramiento de la calidad en salud y el diseño, mantenimiento e implementación de espacios de confort ambiental y la prevención y mitigación de la contaminación, gestión de sus recursos y fortalecimiento empresarial, organizacional de inclusión de espacios de simbiosis ambiental

Palabras clave: Calidad en Salud, Muros Verdes, Gestión Empresarial, Gestión Ambiental, Calidad de vida.

1. Introducción

El ser humano y la naturaleza son una diada que ha sido olvidada en algunas culturas durante décadas; en cuanto a los procesos culturales de simbiosis con el entorno estos se han derivado a procesos de reminiscencia y paisajismo en la mayor parte del planeta. Por lo cual es primordial en la actualidad el retomar las tendencias de unión con la naturaleza y el ser humano para alcanzar la armonía física, mental y espiritual y mitigar alteraciones climáticas, impactos ambientales negativos que influyen en la salud y el bienestar del ser humano y en su entorno ambiental.

Marc Lalonde (1974)¹, definió un modelo en el cual la salud o la enfermedad es el fruto de la interacción de cuatro variables fundamentales: la biológica humana (genética y envejecimiento); el medio ambiente (contaminación física, química, biológica, psicológica y sociocultural); el estilo de vida (conductas de salud) y el sistema de asistencia sanitaria (calidad, cobertura o acceso). Es preciso señalar que todos estos factores o determinantes de la salud y enfermedad están muy influidos por variables sociales, tales como la educación, la clase social y el nivel de desarrollo económico de una comunidad. Condiciones deficitarias de vida y de trabajo y la carencia de educación son los impedimentos más importantes para la salud. (Baldi López, 2005)

Se ha evidenciado en varias investigaciones que el contacto con la naturaleza impacta positivamente en la presión sanguínea, en los niveles de colesterol en la sangre, actitudes en la vida y reducción del estrés (Hartig, Mang & Evans, 1991; Kaplan, 2001; Leather et al. 1998; Lewis, 1996; Parsons et al. 1998; Rodhe & Kendle, 1994; Martínez-Soto, 2010). Como se citó en (Psychology, 2016)

Las zonas verdes, presentan efectos restauradores, tanto a nivel físico como psicológico.

¹ Marc Lalonde de Canadá (1935) Abogado, se desempeñó como Ministro de Salud y Bienestar en Canadá. En 1972 publicó propuestas para una reforma importante del sistema de seguridad social canadiense. En 1974 publicó "Nuevas perspectivas sobre la salud de los canadienses", un documento que se conoció como "El Informe Lalonde". El informe fue aclamado internacionalmente por su radical alejamiento de las políticas tradicionales y su defensa de la promoción de la salud mediante el desarrollo de un plan para un sistema médico nacional orientado a la prevención.

Funcionan como estímulos suaves, las cuales hacen que la atención requerida en otros estímulos de la ciudad, como la gente o el tráfico, descanse, mecanismo que ayuda a restaurar la atención, en aspecto cognoscitivo. Diversos estudios confirman que se puede reducir el estrés laboral si el espacio de trabajo cuenta con ventanas con vistas a árboles o zonas verdes. Algunos estudios llevados a cabo en hospitales afirman también que aquellos pacientes cuyas habitaciones tenían vistas a zonas ajardinadas mostraban una recuperación mucho más rápida que aquellos que no tenían vistas a zonas ajardinadas. (Martinez Joel, López - Lena Ma., de la Roca - Chiapas José Ma., 2016)

Pérez (2017) indica en su artículo Ciudades verdes: jardines verticales en la arquitectura y el interiorismo: “Esta tendencia se inició a mediados de los años 90, pero en la actualidad es cuando cobra mayor importancia por todos los beneficios que trae. Este tema fue impulsado gracias al nuevo imaginario social que existe sobre la ecología, el bienestar y la salud, tanto física como psíquica; ya que ha sido demostrado que su presencia contribuye en la actitud y comportamiento de las personas que se encuentran en un hospital con jardines verticales, los niveles de estrés se reducen mediante la observación pasiva de un lugar verde. Como cito Pérez (Universidad Palermo, 2017.p176 -178.)

Dentro del marco de las empresas de consultoría especializada “Naturyl” Consulting Group , propone a través de la oferta de consultoría especializada y/o asesoría en los aspectos de: salud, legal, normativo, ambiental y la aplicación de diferentes herramientas de gestión empresarial ambiental, con énfasis en la mitigación de impactos ambientales negativos compaginando las políticas vigentes, la normatividad en salud y ambiente a través de la implementación de muros verdes en sus diferentes modalidades(jardines verticales, terrazas verdes, jardines de uso social entre otros) generar impacto en las instituciones de prestadoras de servicios de salud (UPSS), enmarcados en acciones que demuestren el compromiso ambiental, generadores de salud, bienestar de sus clientes además de su responsabilidad social empresarial (RSE) en las instituciones prestadoras de servicios de salud.

El presente documento tiene como finalidad analizar la viabilidad y factibilidad para la creación de una empresa consultoría especializada y/o asesoría en los aspectos de salud, legal, normativo, ambiental mediante y la aplicación de diferentes herramientas de gestión empresarial ambiental, con énfasis en la mitigación de impactos ambientales negativos compaginando las políticas vigentes, la normatividad en salud y ambiente y a la vez ofertar una opción de integración del entorno ambiental y la innovación del servicio de salud , políticas y estrategias internacionales con enfoque en el objetivo Tres (3) bienestar y salud Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS 2030).

2. Justificación

El sector salud promueve políticas de gestión de la calidad en salud y busca el cumplimiento de la normas y políticas que lleven al aseguramiento de la calidad en salud de la población según su curso de vida, a su vez el ministerio de medio ambiente y sus entidades departamentales y locales poseen políticas y normas ambientales en pro del cuidado y protección ambiental, prevención y mitigación de impactos ambientales negativos. Al confluir en el entorno hospitalario durante la prestación del servicio de salud estos componentes es fundamental la búsqueda de oferta especializada en asesoría y consultoria para el fomento exitoso y conjunción de estos aspectos.

En cuanto a la ejecución de servicios empresariales con enfoque de negocio verde y sostenible² se establece a nivel organizacional como un proceso fundamental de contribuir a la rentabilidad financiera, la sostenibilidad ambiental y el posicionamiento en el mercado de un

² Negocio verde y sostenible: Contempla las actividades económicas en las que se ofertan bienes o servicios, que generan impactos ambientales positivos y además incorporan buenas prácticas ambientales, sociales y económicas con enfoque de ciclo de vida, contribuyendo a la conservación del ambiente como capital natural que soporta el desarrollo del territorio. Promoviendo patrones de producción y consumo sostenibles de bienes y servicios de los negocios verdes y sostenibles, propiciando la creación de una cultura alineada con principios ambientales, sociales y éticos, facilitando la toma de decisiones a los consumidores (públicos o privados) al momento de elegir un bien y servicio y Visibiliza una oferta de bienes y servicios en mercado nacional e internacional.

servicio integral, acogedor y de beneficios en la salud físico y mental de los clientes internos y externos de las instituciones prestadoras de salud (UPSS).

De acuerdo a lo anterior el personal médico y de enfermería, en los hospitales, en los sistemas y ministerios de salud cumplen un papel cada vez más importante en estas soluciones, al conducir la transformación de sus propias instituciones y convertirse en impulsores de políticas y prácticas que promueven la salud ambiental pública, a menudo ahorrando, al mismo tiempo, recursos financieros escasos. (Salud sin daño, 2011)

Por ello el servicio de consultoria especializada que reúne dos de los conceptos más revolucionarios del mundo de los negocios de hoy: la globalidad y la industria basada en el conocimiento y las nuevas teorías gerenciales hablan del mismo como el activo más valioso de las empresas modernas y aquellas que logran convertirlo en un capital que funciona consolidando una clara ventaja competitiva. (Revista Dinero 1999).

De acuerdo al o mencionado la consultoría en Colombia no parece ser sólo una moda pasajera de los tiempos aperturistas.” Los asesores de negocio y su sabiduría se están consolidando cada vez más en el mundo y Colombia no será la excepción. La más reciente predicción de Bill Gates en su libro Negocios a la velocidad del pensamiento resulta ser el mejor augurio para el negocio de los consultores: "los negocios cambiarán más en los próximos 10 años que todo lo que se han transformado en los últimos 50 años". (Revista Dinero,1999).

En la discriminación de los servicios de consultoria que solicitan los empresarios se puede ver en el estudio realizado por Católico Giraldo y & Neira Bustamante, (2009), donde indica “Que el servicio de asesoría y consultoría que más han recibido los empresarios es el de: Marketing y sus derivados, con un 21% de participación. En segundo lugar, quedan los servicios de asesoría legal y contable y los servicios de calidad y talento humano con un 11%; Planeación estratégica y comercio exterior quedan en un tercer lugar con un 5% seguido de Diagnostico Empresarial con un 4% y en último lugar se encuentran los servicios de Emprendimiento empresarial y tecnología de la información representados con 3%”. (Católico Giraldo y & Neira Bustamante, 2009, p.86).

El acogimiento del servicio de consultoría especializada el sector salud debe ser tomado como una opción de fortalecimiento organizacional y de oferta de servicio de alta calidad para la satisfacción del cliente y mejora de su calidad de vida; es por esto que la empresa de consultoría especializada “Naturyl” Consulting Group ,ofrecerá una opción a nivel empresarial de un servicio de consultoría especializada y/o asesoría en los aspectos de: salud, legal, normativo, y ambiental y la disponibilidad de profesionales especializados en dichas áreas con el conocimiento y la experiencia para realizar consultoría y/o asesoría efectiva en la consecución de alta calidad del servicio de salud y la integración del confort ambiental y la innovación del servicio para el logro de los estándares más altos de calidad , desarrollo y fortalecimiento empresarial, financiero, ambiental e innovación del servicio de salud en el país.

3. Antecedentes

En el diseño de la infraestructura de espacios verdes de una ciudad, los planificadores deben establecer ciertas metas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que las ciudades proporcionen nueve (9) metros² (m²), libres y terrenos agrícolas en las zonas urbanas m de espacio verde por habitante. También aconseja el diseño de redes de áreas verdes de tal manera que los residentes a una distancia de no más de quince (15) metros² (m²), de la región. Ej. São Paulo es un ejemplo sin par, donde los transeúntes pueden transitar algunos minutos a pie por las áreas verdes aledañas. (OMS , 2008)

Con respecto a Bogotá (Colombia): La implantación de techos verdes está regida por el acuerdo 418 de 2009 el cual determina que la administración distrital es la encargada de promover el urbanismo sostenible, mediante “el conocimiento, la divulgación e implementación progresiva de terrazas verdes entre otras tecnologías, en los proyectos inmobiliarios públicos de carácter distrital y privados nuevos o existentes de la ciudad”. Este acuerdo también exige que todo proyecto de infraestructura que sea desarrollado por entidades públicas deba contemplar en sus diseños la implementación de techos verdes. (Concejo de Bogotá, D. C., 2009) (Marchena Avila, 2018).

Hay que mencionar el hecho que el 77% de la población de los países desarrollados y el 40% de los países en vías de desarrollo habitan en áreas urbanas confirma la importancia de los

espacios verdes en las ciudades, sobre todo al considerar que éstos constituyen uno de los principales indicadores de calidad de vida en una ciudad (Falcón, Rivera, Pujol y Casanova, 2007). La falta de oportunidades de contacto con la naturaleza urbana constituye un llamado de atención para la promoción de la salud pública y ecológica (Constanza, Mageau, Norton & Patten, 1998), sobre todo al considerar que la salud pública depende, entre otras cosas, de aspectos ambientales y sociales (Chivian, McCally, Hu & Haines, 1993). Como cito (Psychology, 2016)

En la ciudad de Bogotá adoptó un modelo de ocupación territorial sostenible y se ejecutó la política pública de ecourbanismo y construcción sostenible³ con los programas implementados de uso y ahorro de energía y eficiencia energética, de gestión ambiental empresarial, y los programas de reciclaje hoy muestran sus resultados y reflejan una creciente vinculación de la ciudadanía desde la fuente con la implementación del Plan Distrital de Acción Climática que busca reducir considerablemente las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). La ciudad se ha convertido en un referente internacional en el consumo eficiente de energía y cuenta con los indicadores de menor consumo por habitante en comparación con mega ciudades de características similares. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2016, p.55).

En la actualidad se desarrollan estudios sobre los jardines terapéuticos y los beneficios en la salud del ser humano, el paisaje, la atmosfera a pesar de lo cual presenta una alta dificultad medir cuantitativamente el bienestar de la persona. Por una parte, podemos encontrar beneficios físicos, mayormente relacionados con la mejora de la calidad del aire y la regulación de temperatura y de la humedad. Se ha comprobado que la inclusión de jardines en los edificios puede llegar a aumentar hasta en un 20% el valor de los inmuebles, además de aumentar el número de personas interesadas en comprar o alquilarlos. En algunos municipios y ciudades, además, se reducen un 15% el total del impuesto predial a edificios portantes de elevadas masas vegetales. Como se ha comentado anteriormente, las fachadas y cubiertas verdes ofrecen, generalmente, una mejora visual respecto a unas tradicionales, pudiendo llegar a tener un impacto en el embellecimiento urbano y el turismo derivado de este (Andrea Poza Casado, 2017)

³ La Política Pública de Ecourbanismo y Construcción Sostenible del Distrito Capital 2014 – 2024, fue adopta mediante el Decreto 566 de 2014 y tiene el objetivo de “reorientar las actuaciones de urbanismo y construcción de Bogotá D.C., hacia un enfoque de desarrollo sostenible, contribuyendo con la transformación de un territorio resiliente que mitiga y se adapta al cambio climático.

Actualmente se realizan algunas publicaciones de experiencias de sostenibilidad ambiental hospitalaria, sobresale en Colombia la certificación de Hospital bioclimático, Construcción Sostenible⁴ con certificación Leadership in Energy & Environmental Design (LEED)⁵ - liderazgo en energía y diseño ambiental a la Fundación Hospital San Vicente en Rionegro, Medellín (Colombia). En Bogotá se inicia con el programa hospitales verdes “por un mundo sano” en la red de hospitales públicos de Bogotá.

Las iniciativas, programas y certificaciones son clara evidencia de la creciente tendencia internacional por la gestión ambiental en el sector salud, como mecanismo de innovación y mejora de la calidad del servicio prestado; lo que en conjunto aumenta la competitividad, fidelidad y sentido de pertenencia por las instituciones. (Camara de Comercio de Bogotá, 2018)

En Colombia encontramos el hospital Fundación San Vicente - Rionegro Medellín que destaca el compromiso con la calidad del medioambiente tiene una relación directa con la salud y la calidad de vida de las personas y en consecuencia es de interés vital para el Hospital (Fundación Hospital , 2014). Logros Campañas para generar conciencia de la importancia de realizar un uso adecuado de los recursos naturales, tanto dentro como fuera del Hospital, Campaña institucional “La Gestión Ambiental, un paciente que también debemos cuidar”. Uribe Diego (2013), indica que “acogieron un ambicioso proyecto: un hospital de 110.000 metros cuadrados que le apunta a dos metas claras. La primera, recibir la certificación de la Joint Commission, una organización

⁴ Construcción Sostenible: En el diseño hospitalario ha evolucionado a gran velocidad e incorpora elementos y conceptos para dar respuestas a las necesidades de los pacientes, las familias y los trabajadores de la salud. Pero desde hace ya varios años la intención de lograr un entorno asistencial seguro, se complementa con prácticas de diseño sostenible, que aportan valor a la edificación, reducen los costos operativos, contribuyen a la recuperación del paciente y disminuyen ostensiblemente el impacto de los edificios hospitalarios sobre el medio ambiente.

⁵ La Certificación LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental, por sus siglas en inglés) es un sistema de certificación con reconocimiento internacional para edificios sustentables creado por el Consejo de Edificación Sustentable de Estados Unidos (U.S. Green Building Council). Entre los beneficios que proporciona esta evaluación se encuentran: Espacios con mejores condiciones para la salud y productividad, Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, Acceso a incentivos fiscales, Disminución en los costos de operación y residuos, Incremento del valor de sus activos, Ahorro energético y de recursos.

encargada de evaluar los estándares de calidad de los centros hospitalarios a nivel mundial, al lograr las dos certificaciones, el hospital comenzaría a ser reconocido internacionalmente. Son herramientas que se tienen muy en cuenta cuando un paciente extranjero busca alternativas para practicarse un procedimiento médico en el exterior y la meta es posicionar al hospital”, explica Diego Fernando Uribe, el arquitecto a cargo del proyecto. Y la segunda, entrar a la lista del Consejo de Edificios Verdes de los Estados Unidos, una organización que tiene la tarea de certificar a las construcciones sostenibles y respetuosas con el medio ambiente. (Hospital Fundación San vicente de Paul , 2013)

En la Fundación Hospitalaria San Vicente de Paúl “el nombre de la nueva sede” también contará con los llamados “jardines de curación”, áreas al aire libre en donde los pacientes podrán tomar el sol y caminar, y además será pionero con un novedoso plan de arquitectura que dispondrá pasillos independientes para transportar camillas y enfermos, así como también incluirá habitaciones en las salas de cuidados intensivos para que los familiares puedan acompañar a sus seres queridos; Dentro de esta misma tendencia ambiental, se ha dado gran importancia a al crecimiento y cuidado de los jardines. Cerca de 3.553 especies vegetales decoran el edificio en sus exteriores con árboles, palmas y plantas ornamentales. La intención: comenzar a entrar en la onda de los hospitales del futuro. (Hospital Fundación San vicente de Paul , 2013)

En la ciudad de Bogotá en el año 2013, se formalizó un convenio interadministrativo entre la Secretaria Distrital de Salud, Jardín Botánico de Bogotá y las empresas sociales del Estado para ampliar y mejorar las áreas verdes que se encuentran en cada uno de los hospitales de la Red Pública Distrital.

Con estrategias de renaturalización⁶ se logró en las Empresas Sociales del Estado, el diseño e implementación de 2 terrazas verdes en los hospitales de Meissen y Vista Hermosa, 8 jardineras en los hospitales de Rafael Uribe Uribe, el Tunal, San Blas, chapinero, Fontibón, Kennedy sur y Vista Hermosa; como parte del manejo integral del arbolado urbano se talaron 130 árboles en

⁶ Las estrategias de renaturalización buscan crear espacios verdes para recuperar el estado natural de fragmentos del territorio, haciéndolos compatibles con el desarrollo urbano mediante el empleo de plantas y coberturas vegetales, lo cual supone el “desendurecimiento” del territorio, de sus paisajes y de nuestros corazones”. Luz María Esperanza Gómez A. (ecologista)

riesgo, los cuales fueron reemplazados por 206 árboles de especies nativas. (Observatorio Ambiental de Bogotá D.C., 2008)

Con el mejoramiento de las condiciones ambientales se genera un efecto positivo en la salud. Por eso, mejorar la calidad del aire es de vital importancia, y más aún en el sector salud. Así que mediante actividades de naturalización se ha logrado restaurar y adecuar escenarios paisajísticos y recuperar suelos, entre otras acciones, y se espera a largo plazo mejorar la calidad del aire y condiciones ambientales de las zonas donde se desarrollan. En el caso del Hospital de Usme se talaron los árboles en riesgo y, como compensación se sembraron especies nativas, como el abutilón (*Abutilon x Hybridum*), el hayuelo (*Dodonaea viscosa*) y el sietecuecos (*Tibouchina lepidota*), en un área que se encontraba aislada. De esta forma se optimizaron las condiciones ambientales, paisajísticas, de seguridad y de iluminación, potencializando un espacio para prestar y garantizar mejores servicios ambientales. (Observatorio Ambiental de Bogotá D.C., 2008)

En cuanto a la descripción de los componentes incluidos en el estudio se determina para: contaminación del aire urbano, contaminación del aire interior, que el principal contaminante del aire urbano en Colombia es el material particulado que es producido por la combustión de fósiles y al emitirse se mezcla en el aire por acción de la meteorología y la topografía. Es el contaminante del aire que más se ha asociado con efectos adversos en la salud, por ser la fracción respirable y puede dispersarse en el torrente sanguíneo y que la contaminación del aire en los espacios cerrados se presenta principalmente por el uso de combustibles sólidos como leña o carbón para cocinar. (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

Es de resaltar que se evidenció que el mayor número de casos de mortalidad atribuida a la contaminación del aire interior se presenta en la región oriental del país con una proporción de casos ajustados por edad de 2,9 muertes por cada 10 mil habitantes. En segundo lugar, se presentan 2,3 casos de muerte por cada 10 mil habitantes en la región Central; datos que serán relevantes durante la consultoría para apoyo a programas de su cliente interno y que sugerirá seguimiento, monitoreo e implementación de estrategias de mejora calidad del aire en las instituciones de salud y se estimó el conocimiento de índice de calidad para Bogotá por parte de los gerentes y/o administradores de las unidades de salud con la matriz IBOCA para fortalecer implementación de

estrategias de mejora calidad de aire ya que en las estadísticas de reporte de la calidad el aire se encuentra en color verde donde el estado de respuesta es medidas preventivas en grupos de riesgo desde las unidades de salud y desarrollo de planes preventivos y de promoción de salud para el cliente interno y externo durante su estancia hospitalaria.

A continuación, se relaciona la matriz Iboca y tipo de estrategias a realizar según el impacto en la calidad del aire por los grupos del sector salud y ambiente para contribuir a la mejora de la calidad del aire.

Ilustración 3 Matriz de Índice de Calidad de Aire

Estrategia comunicacional		Despliegue institucional	
Colores y calificativos para comunicación de la calidad del aire y efectos y recomendaciones en salud	Estado de Actuación o Respuesta	Actuación o Respuesta	
		Salud	Fuentes de emisión
Favorable y Moderada	Prevención	Planes preventivos y de promoción en salud	Plan Decenal de Descontaminación de Aire de Bogotá, PDDAB
Regular	Alerta amarilla	Atención prioritaria para grupo sensibles	Medidas reactivas de baja intensidad
Mala	Alerta naranja	Atención para todos los grupos	Medidas reactivas de mediana intensidad
Muy Mala	Alerta roja	Atención para todos los grupos	Medidas reactivas de alta intensidad
Peligrosa	Emergencia	Esquema de emergencia en hospitales	Medidas reactivas de alta intensidad

Fuente: Matriz Iboca, Índice de Calidad de Aire, (Observatorio Ambiental de Bogotá 2019)

Adicionalmente, diecinueve (19) hospitales de la red pública, recibieron pantallas verdes, y a los hospitales de Vista Hermosa, Fontibón, Chapinero, Rafael Uribe Uribe y Usaquén se les entregó mobiliario verde. En concordancia con el programa Hospitales Verdes, el Hospital lleva a cabo acciones de renaturalización orientadas a la ampliación de las coberturas vegetales, embelleciendo el paisaje en zonas endurecidas. Estas acciones se constituyen en un esfuerzo más por construir un hospital saludable y mundo más sano y saludable. (Observatorio Ambiental de Bogotá D.C., 2008)

Asimismo, el Hospital Universitario Fundación Santafé de Bogotá contempla las tecnologías amigables con el ambiente y conservación de zonas verdes, diseñadas bajo estándares

internacionales de sostenibilidad, se construyó una nueva central de gases medicinales, una gran central de residuos que permitirá avanzar en las iniciativas de reciclaje y aprovechamiento de residuos, y un sistema de recuperación de aguas lluvia para baños públicos y jardinería. La Fundación Santafé de Bogotá en línea con el concepto de integrar la naturaleza con los espacios de recuperación que ha tenido el hospital desde su creación, en los pisos nueve (9), diez (10), once (11) y doce (12), se construyó solárium, jardines en cubos de cristal con especies nativas avaladas para usarlas en entornos hospitalarios; que ayudarán a mejorar la salud y el estado de ánimo de los pacientes, cuidadores y sus familias. (Fundación Santa Fe de Bogotá, 2016)

Este proyecto en la fundación santa fe de Bogotá se propone rescatar la intención de patio e iluminación natural a cada uno de los espacios, de vital importancia para la recuperación del paciente. El proyecto plantea la reforestación con especies que atraen variedad de fauna y crean una barrera de protección. Se aprovecha la vegetación existente y se complementa con la conformación de barreras de atenuación o de minimización de partículas, vientos, olores y ruido. (Equipo Mazzanti, 2016)

4. Planteamiento del Problema de Gestión Empresarial Ambiental

4.1 Situación Insatisfactoria

En los hospitales se generan impactos ambientales negativos que evidencian como: “el área de la salud tiene una de la huella de carbono más elevado que otras empresas, utilizando aproximadamente dos comas cinco (2,5) veces la cantidad de energía de un edificio comercial. Los hospitales de nivel I, II y III, sin contar las instituciones privadas, generan aproximadamente ocho mil quinientas (8.500) toneladas por año de residuos hospitalarios y similares. Los productos plásticos que se siguen utilizando en bolsas sondas, guantes, tiendas de oxígeno, las carpetas médicas y hasta los tubos intravenosos desechables, están hechos con Policloruro de vinilo (PVC). El (di (2-etilhexil ftalato) (DEHP), usado para dar flexibilidad al PVC, es asociado con mal formaciones congénitas e infertilidad, El descarte de PVC conlleva problemas de salud y de contaminación ambiental ya que es imposible su reciclado y además su incineración es una de las

mayores fuentes de la cancerígena dioxina. Algunos hospitales van reemplazando los insumos de PVC por material es menos peligrosos como la silicona, así como cambiar el mercurio en algunos dispositivos médicos” (Secretaria Distrital de Salud 2015).; para realizar mitigación de los impactos ambientales generados por la prestación del servicio de salud.

De acuerdo a lo mencionado los hospitales utilizan los recursos naturales generando impactos ambientales negativos que aumentan la problemática ambiental; debido que: hacen uso de gran cantidad de energía, generan altas cantidades de residuos infecciosos, tóxicos y peligrosos, consumen grandes cantidad de agua, realizan grandes compras de insumos para la prestación del servicio, producen contaminación atmosférica que contribuye al fomento de la mala calidad del aire en el entorno hospitalario que causa alteraciones en la salud y el ambiente de sus habitantes y entorno aledaño; por lo mencionado anteriormente tanto la empresa de consultoria “Naturyl” Consultyn Group busca fomentar la simbiosis industrial con la implementación de las diversas formas de muros verdes y el desarrollo de estrategias de mitigación ambiental que mejoren la salud ambiental, física y mental de los actores involucrados en las unidades de prestación de servicios de salud (UPSS).

Es de anotar que durante la revisión documental se encontró que no hay empresas de consultoria especializada con el enfoque de integración de los componentes salud y ambiente el desarrollo y acompañamiento y fomento de un servicio de uso ambiental en los procesos de salud del cliente externo y su familia con del beneficio del confort ambiental, de salud y calidad de vida para los actores involucrados en el entorno hospitalario.

4.2 Situación Ideal

Los gerentes de las unidades de prestación de servicio (UPSS) y/o actores interesados en la oferta de consultoria especializada en los aspectos de calidad en salud, normativo, legal y ambiental con enfoque centrado en la persona, que toman el servicio de consultoria especializada para fortalecer la calidad del servicio de salud e innovar con el mismo con el uso de confort ambiental de acuerdo ala normatividad vigente en el país a nivel de salud y ambiente.

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

Los resultados esperados luego de la toma del servicio consultoria especializada y la intervención empresarial es el fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad en salud en la (UPSS) y la inclusión del confort ambiental en la prestación e innovación del servicio de salud dentro de parámetros de seguridad, curso de vida y necesidades del cliente externo y su familia.

4.3 Diagrama causa y efecto del problema de gestión empresarial

Árbol de Problemas

Ilustración 4. Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración Propia (2018)

4.4 Formulación del problema

En la determinación del árbol de problemas de la gerencia en la calidad en salud y la implementación de los muros verdes como servicio de confort ambiental y terapéutico, la oferta y demanda del servicio de consultoría especializada y/o asesoría a los actores involucrados de las instituciones de salud (UPSS) se estableció:

El Problema:

Hay déficit de oferta de empresas de consultoría especializada y/o asesoría para las instituciones prestadoras de servicios de salud (UPSS) que fortalezca la gerencia de la calidad en salud y la gestión efectiva de implementación de muros verdes que permita la simbiosis industrial, cultural y ambiental para el logro exitoso gestión empresarial e innovación del servicio para la sostenibilidad empresarial en los aspectos calidad en salud, normativo, legal y ambiental.

Causas

Como causas principales se encontraron

- Déficit de estrategias y acciones ante la implementación de muros verdes y adquisición de consultoría especializada de servicios de calidad en salud y confort ambiental.
- Desconocimiento de los procesos, programas, proyectos de enfoque verde con énfasis en simbiosis industrial y cultural en las instituciones de prestación de servicios de salud.
- Falta de monitoreo y seguimiento a los procesos, programas, proyectos de enfoque socio-ambiental las instituciones de prestación de servicios de salud de salud.
- Poca preparación para implementar muros verdes y ofertar servicios verdes en las instituciones de prestación de servicios de salud que fomenten la salud física, mental y ambiental en los usuarios y trabajadores que acceden a las instituciones de prestación de servicios de salud.
- Recursos insuficientes para la capacitación, diseño e implementación, control y seguimiento en la implementación de muros verdes y oferta de servicios de confort ambiental y terapéutico.

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

- Poca difusión (marketing eco-social) y visibilización de programas, proyectos y de la implementación de muros verdes y oferta de servicios de confort ambiental y terapéutico.
- Falta de indicadores de gestión socio - ambiental, herramientas, guías y modelos para monitoreo y evaluación de la implementación de muros verdes y oferta de servicios verdes en las instituciones de prestación de servicios de salud.
- Déficit de estrategias, programas y proyectos de capacitación para enfrentar los impactos negativos por falta de implementación de muros verdes y oferta de servicios verdes en las instituciones de salud que afecten a los usuarios y trabajadores de las mismas.

Efectos

Los efectos que resultaron son

- Dificultad de acceder a la implementación de muros verdes y oferta de servicios de consultoría especializada en las instituciones prestadoras de servicios de salud debido a falta de apoyo de entidades del sector salud y ambiental
- Déficit de conocimiento de estrategias y acciones ante la implementación de muros verdes y uso de servicios de confort ambiental para el servicio de salud.
- Barreras financieras para la implementación de muros verdes y toma de consultoría especializada en las instituciones prestadoras de servicios de salud.
- Falta de interés para identificar la efectividad de estrategias, políticas, programas de orden ecosistémico, cultura organizacional con la eficiencia del diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de la implementación de muros verdes y oferta de servicios de consultoría especializada en los aspectos calidad en salud, normatividad, ambiental.

5. Objetivos

5.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta de gestión empresarial y ambiental para la creación de una empresa de consultoría especializada que apoye la gerencia en la calidad en salud y la innovación del servicio en las instituciones prestadoras de servicios de salud (UPSS), mediante el fortalecimiento del

aseguramiento de la calidad en salud y el uso de muros verdes; a través de consultoría organizacional y asesorías técnicas en los aspectos de salud, gerencia de la calidad, legal, social, tecnológico, económico y ambiental de acuerdo con lo establecido con la normatividad vigente en el sector salud y ambiental.

5.2.2. Objetivos Específicos

5.2.2.1 Definir los lineamientos para la creación de una empresa de consultoría especializada y/o asesoría en los aspectos de salud, gerencia de la calidad, legal, social, tecnológico, económico y ambiental de acuerdo con lo establecido con la normatividad vigente en el sector salud y ambiental, teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico situacional

5.2.2.2 Realizar desde el servicio de consultoría especializada y/o asesoría una propuesta de intervención a nivel organizacional que fortalezca la calidad e innovación del servicio y el uso de muros verdes en las instituciones prestadoras de servicios de salud como opción de implementación de uso de espacio exterior con entorno ambiental dentro de parámetros de seguridad y confidencialidad en los procesos de recuperación del cliente.

6. Marco Referencial

En el marco de referencia se detalla la situación actual del sector salud a nivel local, nacional y departamental, partiendo de la identificación de los aspectos económico, social y ambiental; y la normatividad que enmarcan la actividad del sector salud. A partir de ello se describen algunos conceptos relevantes y las herramientas de gestión empresarial utilizadas en el desarrollo de este documento.

6.1.1 Importancia económica del sector Salud en Colombia

El sector salud presenta una cobertura de servicios de salud reportada en la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) dispuestos en el cubo BDUA del Sistema de Información de la Protección Social (SISPRO), para 2017 el 90,54% de la población del país se encontraba afiliada

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). La mayoría de los departamentos cuenta con coberturas superiores al 85%; en Cesar, Córdoba, Risaralda, el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Cauca, Bolívar, Vichada y Sucre, las coberturas están entre 65% y 85%. Aunque a nivel nacional el porcentaje de afiliados al régimen subsidiado es similar al de afiliados al régimen contributivo, en la mayoría de los departamentos, el mayor porcentaje de afiliados pertenece al régimen subsidiado. Bogotá, Antioquia, Santander, Risaralda y Valle del Cauca, tienen porcentaje de afiliación al régimen contributivo mayor del 50%, mientras que, en Nariño, Caquetá, Putumayo, Guaviare, Guainía, Chocó, Vichada y Vaupés, menos del 15% de los afiliados pertenecen a este régimen. Pág. 72 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017)

Para el primer trimestre de 2018, en Colombia por cada 10.000 habitantes había 7,3 camas incluyendo todas las categorías de camas registradas en el Registro especial de prestadores de Salud (REPS) y 0,51 ambulancias básicas y medicalizadas. pág. 73 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017)

También se estableció en este estudio del departamento nacional de planeación (DNP), que la mayoría de las muertes y de las enfermedades asociadas a la degradación ambiental son de tipo respiratorio, cáncer, cardiovasculares e infecciones intestinales, como se observa en la siguiente tabla

Tabla 1. Enfermedades atribuidas a los componentes ambientales

Componente	Muertes	Enfermedades
Contaminación del aire urbano	Cáncer de pulmón; enfermedad cardiopulmonar; todas las causas de muerte en <5 años; Mortalidad: 17,549 muertes, es decir el 8% del total de la mortalidad anual	Síntomas respiratorios en >44 años; hospitalizaciones; urgencias; bronquitis crónica en >44 años; enfermedades de las vías respiratorias inferiores en <5 años; días de actividad restringida en >44 años

	en Colombia por la mala calidad del agua y del aire, la contaminación por combustibles sólidos y metales (ONS-INS 2019)	
Contaminación del aire interior	Infecciones respiratorias agudas en <5 años; tumor maligno de tráquea, de bronquios y de pulmón en >44 años; enfermedades hipertensivas en >44 años; enfermedades isquémicas del corazón en >44 años; enfermedades cerebrovasculares en >44 años, enfermedad de las vías respiratorias inferiores en >44 años.	Infección respiratoria aguda en <5 años y en mujeres >44 años; enfermedad pulmonar obstructiva crónica
Cobertura de agua potable, saneamiento básico e higiene	Enfermedades infecciosas intestinales en <5 años y otras asociadas además a desnutrición como diarrea; malaria; sarampión; infección respiratoria aguda; desnutrición proteínica; muertes neonatales.	Diarrea y la infección respiratoria aguda asociada además a desnutrición

Fuente: DNP, 2016 – Adaptado autora de (ONS_ INS 2019)

Desde la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha publicado la última actualización de las Estadísticas Sanitarias Mundiales (World Health Statistics 2018). La serie de estadísticas sanitarias mundiales es una mirada anual que realiza la OMS sobre el estado de la salud mundial. Esta edición de 2018 contiene los últimos datos disponibles para 36 indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con la salud indicadores que abarcan los ámbitos: de la salud reproductiva, salud de la madre, el recién nacido y el niño; las enfermedades infecciosas; las enfermedades no transmisibles y la salud mental; las lesiones y la violencia; y

los sistemas de salud. También se vincula con las tres prioridades estratégicas alineadas a los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) del 13° Programa General de Trabajo de la OMS: lograr una cobertura sanitaria universal, abordar las emergencias de salud y promover poblaciones más sanas. (Organización Mundial de la Salud - OMS, 2018)

El reporte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) 2018; destaca que, aunque se han logrado avances notables hacia la obtención de los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS) en algunas áreas, en otras áreas el progreso se ha estancado y los logros obtenidos podrían perderse fácilmente. Los últimos datos disponibles muestran que:

- Menos de la mitad de las personas que viven en el mundo de hoy reciben todos los servicios de salud que necesitan.

- En el año 2010; 100 millones de personas ingresaron a la franja de pobreza extrema porque tuvieron que pagar los servicios de salud de sus propios bolsillos.

- Que 13 millones de personas mueren cada año antes de los 70 años por enfermedades cardiovasculares, enfermedades respiratorias crónicas, diabetes y cáncer, la mayoría en países de ingresos bajos y medianos.

- Todos los días en 2016, 15 000 niños murieron antes de cumplir los 5 años. (Organización Mundial de la Salud - OMS, 2018)

Es de resaltar que el Observatorio Ambiental de Bogotá, Secretaría distrital de Ambiente desarrolló una de estas iniciativas ambientales en el conversatorio “Renaturalización: haciendo de Bogotá una ciudad más verde y más humana” orientado a generar el diálogo sobre las tendencias mundiales que promueven el urbanismo centrado en la naturaleza vegetal, los senderos de agua y el equilibrio entre los seres humanos y su entorno ecosistémicos y a consolidarse en un escenario para discutir los avances y desafíos de la propuesta de renaturalización de la actual administración distrital. De igual manera, favoreció la ampliación de las coberturas vegetales de la ciudad usando tecnologías de techos y pantallas verdes, muros y mobiliario verde, densificando con árboles y

jardinería espacios verdes existentes y recuperando zonas, estimuló la agricultura urbana⁷ y los jardines agro-ecológicos.

6.1.2 Principales retos del sector Salud

6.1.2.1 Social

Actividad industrial se desarrolla vertiginosamente para cubrir las necesidades de la capital y del país y al mismo tiempo la exportación a diversas partes del mundo, representa el 27.3% de la Producción Bruta Industrial de la nación, concentra el 35% del empleo industrial del país y reúne el 28.4% de los establecimientos del sector a nivel nacional, características que convierten a Bogotá en la principal ciudad industrial de Colombia, y en la capital de la apertura, epicentro económico del país, presentando notorios índices de crecimiento del comercio y los servicios.

Por lo mencionado anteriormente y otros factores como el aumento en los indicadores de morbimortalidad en la población de grupos vulnerables, conflictos, por migraciones, violencia y accidentes es vital importancia fortalecer la calidad de atención en salud, mejorar la cobertura y buscar estrategias innovadoras que ayuden a solucionar efectivamente los problemas de salud de la población y permitan el acceso oportuno al servicio de salud.

6.1.2.2 Económico

Para el año 2018 el 76,8% (38.295.351) de la población colombiana habita en las cabeceras municipales y el 23,2% (11.538.889) en el resto; se proyecta que para 2050 el 84,30% de la población esté congregada en las áreas urbanas, demandando aún mayor cantidad de recursos y servicios. En 2004 el 41% del total de la población vivía en ciudades con más de 100.000 habitantes, trayendo paralelo un proceso de aglomeración y de productividad aumentada inductor del incremento de la demanda de vehículos por parte de los hogares y las empresas para llevar a

⁷ Agricultura Urbana: “Sistema de producción de alimentos definida como la práctica agrícola que se realiza en espacios urbanos dentro de la ciudad o en los alrededores (agricultura urbana y periurbana), en zonas blandas (como antejardines, lotes) o en zonas duras (terrazas, patios), utilizando el potencial local como la fuerza de trabajo, el área territorios para que los habitantes de la ciudad ideen, construyan y usen el paisaje de acuerdo a sus necesidades particulares. (Observatorio Ambiental de Bogotá D.C., 2008)

cabo diferentes actividades económicas. El uso de vehículos automotores genera altos índices de contaminación atmosférica y esta a su vez está asociada con mayores tasas de mortalidad infantil y con el incremento en la demanda de servicios de salud, pág. 32 - 33 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017)

También es de registrar el aumento de población externa del país que demanda los servicios de salud, que el estado presta a esta población y que aumenta los costos en salud para su atención y que crea sobrecupo por cama hospitalaria ofertada y aumento de gastos financieros para la prestación eficiente del servicio.

6.1 Marco Contextual

La ciudad de Bogotá, D.C. es la ciudad capital de la República de Colombia y se constituye en el principal centro geográfico, político, industrial, económico y cultural del país. El Distrito Capital cubre un área de 1.587 Kms² y pertenece al departamento de Cundinamarca, cubre 22.246 Kms²; además, Bogotá se halla ubicada a una altura sobre el nivel del mar de 2.630 metros, mientras que el cerro de Monserrate está a 3.190 metros y el de Guadalupe a 3.316 metros. Bogotá es sede del gobierno y la más extensa de las ciudades de Colombia. Se concentra el 17% de la población total de la nación (6.4 millones de habitantes), con la característica de poseer los más altos índices educativos. (Universidad Francisco José de Caldas 2018)

Bogotá se encuentra situada en la Sabana de Bogotá, enmarcada por los cerros Monserrate y Guadalupe y por el río Bogotá al occidente. Los límites del Distrito Capital son: Norte: Municipio de Chía, Oriente: Cerros Orientales y los Municipios de La Calera, Choachí, Ubaque, Chipaque, Upe y Gutiérrez. Sur: Departamentos del Meta y Huila Occidente: Río Bogotá y Municipios de Cabrera, Venecia, San Bernardo, Arbeláez, Pasca, Sibaté, Soacha, Mosquera, Funza y Cota. La Posición Geográfica de Bogotá D.C. es : Coordenadas Geográficas: Latitud Norte 4°35'56''57 Longitud Oeste de Greenwich 74°04'51''30; Coordenadas planas: 1.000.000 metros norte 1.000.000 metros este.

En cuanto al Clima: la temperatura media anual: 14.0° C, temperatura máxima media anual: 19.9° C, Temperatura mínima media anual: 8.2° C, la temperatura mínima absoluta: 5.2° C

Precipitación media anual: 1.013 mm, Presión atmosférica: 752 milibares, Humedad relativa media anual: 72%. En la ciudad se presenta escasa lluvia en enero, febrero, junio, julio, agosto y septiembre; y lluvias fuertes en marzo, abril, mayo, octubre, noviembre y diciembre. Sin embargo, se presentan variaciones en estos períodos de lluvia debido a los fenómenos climatológicos ocurridos en los últimos tiempos. (Universidad Francisco José de Caldas 2018)

Bogotá es una ciudad dinámica en permanente expansión, eje político y administrativo de Colombia, lo que la convierte en el centro de decisiones del país. Además, es el mercado más grande de Colombia, ya que su población es de 8.200.000 habitantes DANE (2018), convirtiéndose así, en un atractivo centro para los servicios financieros, sede de las 358 entidades más importantes del país, incluyendo bancos, corporaciones de ahorro y vivienda, sociedades fiduciarias y compañías de seguros. Una de las principales características económicas de la ciudad es el hecho de que con sólo el 17% de la población del país, genera cerca del 22% del Producto Interno Bruto (PIB) de Colombia, y su crecimiento es cada vez más importante. La capital es el centro de servicios por excelencia. Precisamente, el sector de servicios se constituye en uno de los soportes del proceso de modernización de Bogotá, generando en la actualidad el mayor volumen de empleo en la ciudad. (Universidad Francisco José de Caldas 2018)

6.1 Cobertura de afiliación del Sistema General de Seguridad Social en Salud⁸ – (GSSS)

6.2 Infraestructura en Salud

En Colombia la mortalidad ha tendido al descenso en el transcurso del tiempo, sus causas cambian conforme se produce la transición demográfica. Siguiendo el patrón mundial entre 2005 y 2016, la primera causa de muerte fueron las enfermedades del sistema circulatorio; seguidas de las demás causas entre las que se cuentan las enfermedades crónicas de las vías respiratorias inferiores, la diabetes mellitus, las deficiencias nutricionales y anemias nutricionales, la cirrosis y

⁸ Sistema General de Seguridad Social en Salud: Conjunto de instituciones, normas y procedimientos que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de planes y programas que el estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

ciertas otras enfermedades crónicas del hígado; y las neoplasias. Reforzando esto la necesidad de que el sistema de salud enfoque esfuerzos en la promoción de la salud y en la prevención y limitación del daño de las enfermedades crónicas (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013)

La reestructuración del sector salud en Bogotá; mediante la implementación y puesta en marcha de los Centros de Atención Médica Inmediata (CAMI) y hospitales de segundo nivel ha permitido que los sectores de menos ingresos tengan un mayor acceso a la atención médica básica. Bogotá cuenta con una red pública de Unidades Médicas Hospitalarias Especializadas (UMHES) ocho (8), Unidades ambulatorias resolutorias (CAPS) cuarenta (40), Unidades Integrales de Urgencias (UNIR) cuatro (4). (Secretaria de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud, 2017). Clínicas y centros de atención en salud de orden privado registrados en secretaria distrital de Salud: cuarenta y dos (42) a nivel de Bogotá D.C. (Secretaria distrital de Salud, 2017)

La ciudad continúa ampliando la red de servicios públicos y la cobertura en el campo de la educación y seguridad social para ir preparando a la capital para enfrentar los retos y demandas de los próximos años. El crecimiento demográfico y el rápido proceso de desarrollo económico de Bogotá y del país, ha fortalecido diversas actividades educativas y científicas; ha sido cuna de las más importantes expresiones de arte colombiano y escenario de eventos artísticos de gran magnitud, cuenta con más de 30 universidades y está considerada como la ciudad con el mayor nivel educativo de la población económicamente activa del país, lo cual la convierte en el mejor mercado de recursos humanos. (Universidad, Francisco Jose de Caldas, 2017)

Calvo (1998) indica que los procesos de crisis sociales, políticos y ambientales, surge la inquietud de los gobiernos, grupos no gubernamentales, academicistas y la sociedad civil, de plantear el abordaje de un paradigma que limite tales debilidades, por lo que se requiere de un sistema sostenible de salud y del ambiente que sean los indicadores del desarrollo humano a la vez, pensar globalmente, pero actuar localmente, es con esta óptica que aparece el concepto de Atención Primaria Ambiental. (Calvo Solano, 1998)

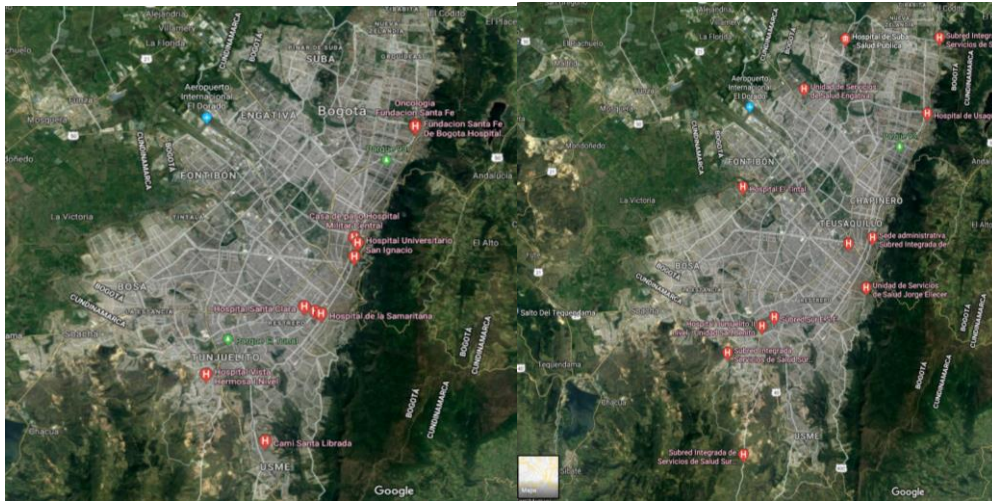
De acuerdo a lo anterior desde el apoyo de la consultoria especializada la empresa “Naturyl” Consulting Group con el fortalecimiento de la calidad en salud y la innovación del

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

servicio con el diseño, mantenimiento e implementación de muros verdes en sus diferentes variedades y su uso durante el servicio terapéutico, fortalecerá la innovación del servicio de salud en las instituciones prestadoras de salud (UPSS), para la disminución de costos hospitalarios en medicamentos, costos financieros y el fomento del reencuentro del ser humano con su entorno al y comunicación con la naturaleza y disfrute de bienestar y salud.

6.3 Contexto Geográfico y Demográfico

Ilustración 3 Imagen satelital Unidades de Prestación de servicios de Salud de Bogotá D.C.



Fuente: (Mapas Satelitales, 2018)

Como se muestra en la imagen anterior La ciudad de Bogotá cuenta con una estructura de atención hospitalaria pública y privada, donde se realiza la prestación del servicio de salud dentro de los parámetros normativos de la calidad en salud y aspectos de monitoreo ambiental para la mitigación de impactos ambientales.

6.4 Actores Involucrados (Stakeholders)

6.4.1 Principales actores involucrados en la prestación de servicios de Salud

A continuación, se relacionan los Actores involucrados en el sector salud y se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 2 Principales Actores Involucrados

Actores	Ubicación	Descripción
Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud	<ul style="list-style-type: none"> - EPS - Publicas - Privadas 	Gerente y/o Administrador de las Unidades de Prestación de servicios de Salud. A quienes se dirigirá la oferta de servicios de la propuesta empresarial
Gerente y/o Administradores de Instituciones de Salud Coordinadores de Comités de Gestión de la Calidad y Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - EPS - Publicas - Privadas 	Actores a quienes se realiza la oferta servicios de la propuesta empresarial
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Interno - Externo 	Población receptora de los impactos negativos en los aspectos de salud, social, económico y ambiental. En esta clasificación se incluyen los Clientes internos (Personal operativo, asistencial y administrativo) directos e indirectos del cliente interno y cliente externo (usuario, paciente, familiar y/o cuidador) quien se beneficiará de la propuesta empresarial.
Área de Responsabilidad Social Instituciones	<p>Organizaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - EPS - Publicas Privadas 	Directores y/o coordinadores de las áreas de responsabilidad Social de las instituciones de salud y otras empresas con objeto social. A quienes se ofertará la oferta de servicios de la propuesta empresarial para

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

		formación de alianzas con las unidades prestadoras de servicios de salud.
Academia (IES)	<ul style="list-style-type: none"> - Publicas - Privadas - Nacionales - Extranjeras 	Rectores, directores y/o coordinadores, docentes de las áreas de educación ciencias sociales, ambientales y de la salud y Coordinadores de las Áreas de Responsabilidad Social de las instituciones educativas y otras empresas con objeto educativo y social. A quienes se ofertará la oferta de servicios de la propuesta empresarial para formación de alianzas, convenios docencia-servicio con las unidades prestadoras de servicios de salud. Población de Apoyo en procesos de educación en los aspectos de salud, social, económico y ambiental.
Entorno aledaño	- Entorno Comunitario (Comunidad aledaña)	Población receptora de los impactos negativos en los aspectos de salud social, económico y ambiental. En esta clasificación se incluyen los familiares de los usuarios y/o cuidador directos e indirectos del cliente externo.
Grupos sociales	Entorno Hospitalario y Comunitario	Población receptora de los impactos negativos en los aspectos de salud social, económico y ambiental. En esta clasificación se incluyen los

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

		<p>familiares de los usuarios y/o cuidador directos e indirectos del cliente externo</p> <p>Población de Apoyo en procesos de educación en los aspectos de salud social, económico y ambiental.</p>
Entidades gubernamentales de orden nacional	<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Protección Social - Secretaria Distrital de Salud - Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible - Jardín Botánico de Bogotá: José Celestino Mutis 	<p>Encargados de la formulación y articulación de las diferentes instituciones y sus respectivas funciones con la normatividad vigente para la definición de planes, políticas y programas que fomenten la formalización de los servicios de Salud en Colombia y la mejora continua de la calidad del servicio.</p>
Entidades gubernamentales de orden departamental y municipal	<ul style="list-style-type: none"> - Alcaldías Municipales - Gobernaciones 	<p>Son el enlace entre los administradores de las unidades de prestación de servicios y el gobierno, cuya función principal es la difusión de información, atención de inquietudes y recepción de solicitudes del aseguramiento en la calidad del servicio, innovación, mejora e inclusión de nuevos servicios de salud con la tecnología de punta e interacción con la naturaleza.</p>
Corporaciones Autónomas Regionales (CAR)	CAR Cundinamarca	<p>Responsable de la vigilancia y control en materia ambiental de los impactos generados por la actividad derivada de la</p>

		prestación y uso de recursos naturales durante la prestación del servicio de salud.
--	--	---

Fuente: Elaboración Propia (2018)

6.5 Tiempos y Fases

Los tiempos y las fases ponderados para el desarrollo de la consultoría y/o asesoría, planeación, implementación y evaluación en las instituciones de salud se proyectan a continuación

Tabla 3 Tiempos Proyecto

Fase	Actividad	Tiempo
Fase I	Consultoría y/o Asesoría Diseño proyecto	12 meses
Fase II	Prueba piloto de inicio en la organización	12 meses
Fase III	Implementación	12 meses
Fase IV	Evaluación	6 meses

Fuente: Elaboración Propia (2018)

6.6 Marco Teórico y Conceptual

La conceptualización de la gerencia se inició a principios del siglo XX y sus promotores fueron Frederick Taylor en Estados Unidos de Norteamérica y Henri Fayol en Francia. Al primero se le conoce como el "padre de la administración científica" y logró éxitos notables en la elevación de la productividad mediante la organización industrial del trabajo, su racionalización, los estudios de tiempo y movimientos y los llamados "principios de Taylor" y a Fayol se le reconoce como: el creador de la escuela clásica de la administración y aportó en el orden teórico y práctico los denominados principios generales de la administración. De hecho, crea una teoría y un modelo

para una disciplina que requería de una conceptualización y sistematización. (Carnota Lauzán, 2013)

Los modelos de la atención primaria ambiental (APA), buscan reconocer como un espacio importante lo local; donde lo cotidiano cobra valor porque es allí donde las personas (niños, mujeres, hombres, jóvenes adultos, mayores) conviven con sus realidades y conocen el porqué de ellas; sin embargo, para que los ciudadanos inicien un proceso de dar soluciones a los problemas planteados se requiere la puesta en práctica de algunas variables tales como, el conocimiento de esa realidad en que viven pero debe ser, más que un conocimiento, un empoderamiento. Esto se puede lograr, entre muchas de sus formas, a través de la participación comunitaria, el compromiso y la responsabilidad, lo que permite una participación en la toma de decisiones y el desarrollo de liderazgo, así se podrá tener comunidades activas que exigen y proponen cambios. (Calvo Solano, 1998)

6.6.1 Gerencia en Salud

El carácter social de la producción en salud, requiere el desarrollo de una respuesta socialmente organizada dentro de la cual, el sector de la salud puede desempeñar un papel de guía o conductor. O sea, una primera consecuencia de esta particularidad con respecto a la gerencia en salud, es el desarrollo de un liderazgo participativo y distribuido distinto a lo que comúnmente se conoce, pues no va de los jefes a los subordinados de la propia organización, sino de aquellos hacia otras personas (enfermas o no), comunidades y organizaciones que no son parte de su estructura, pero determinan en la producción en salud. (Carnota Lauzan 2013)

Esta peculiaridad imprime modos específicos de operación en diferentes aspectos de las habilidades y las tecnologías de la gerencia, en especial en la negociación, el empoderamiento, la intersectorialidad, la descentralización, la mercadotecnia, los sistemas integrados de gestión, la gestión por procesos, el trabajo en equipo, la mejora continua de la calidad y la participación (Kliksberg B. Estrategias y metodologías para promover la participación social en la definición e implantación de políticas públicas de combate a las inequidades de salud. Conferencia Mundial sobre Determinantes Sociales de la Salud. Río de Janeiro, Brasil, octubre 2011). Como cita (Carnota Lauzán, 2013)

La Gerencia se define como: la ciencia que enseña la más eficiente forma de conducir empresas hacia metas previamente fijadas. Es un proceso social que lleva la responsabilidad de planear, regular y ejecutar las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado. Hacer gerencia es proveer, organizar, mandar, coordinar y controlar las operaciones de una empresa. (Jorge Morantes, 2017)

La administración en salud o administración sanitaria: Es la ciencia social y técnica relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las organizaciones públicas y privadas orientadas al cuidado y fomento de la salud, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos. (Jorge Morantes, 2017)

6.6.2 Calidad en Salud

La organización mundial de la salud (OMS) define "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". (OCW, 2016)

Se entiende por calidad "la totalidad de funciones, características, ausencia de deficiencias de un bien o servicio o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios" (ISO Tools, 2018)

En España, el Sistema Nacional de Salud, considera la definición de la Doctora Palmer, de la calidad como "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario". (Universidad Esan Bussines, 2016)

Otras indicaciones de la calidad de un producto o servicio se refieren al precio y a las expectativas del cliente. Dentro de las habilidades diagnósticas de un director se deben encontrar su capacidad de vislumbrar respuestas a la situación que le sirvan para posicionar la calidad frente a ese precio y las expectativas del mismo. (Griffin Ricky W, David Van Fleet, 2016)

Donabedian, especifica que la atención sanitaria tiene mayor o menor calidad en la medida que sus atributos se aproximen a los del prototipo. También la define como " el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención". Para su análisis propone tres puntos de vista diferentes según quién la define:

6.6.3.1 Calidad absoluta

Es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.

6.6.3.2 Calidad individualizada

Desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costes y los beneficios y los riesgos que comportan la asistencia. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá.

6.6.3.3 Calidad Social

Desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. (Eficiencia. Distribución del beneficio a toda la población.) (OCW, 2016)

6.6.4 Dimensiones de la Calidad en Salud

Para poder satisfacer a todas las partes implicadas, la calidad en salud debe alcanzar unos estándares de calidad satisfactorios en las siguientes dimensiones:

6.6.4.1 Efectividad

Se busca el conocimiento y la experiencia técnica de los profesionales que prestan los servicios, así como sus habilidades para informar y relacionarse con pacientes y otros profesionales. También se incluye la adecuación tecnológica, los conocimientos científicos y la adecuada praxis en: el trato con el paciente, los protocolos de actuación y comunicación y los tratamientos.

6.6.4.2 Oportunidad

Es un fundamento básico de la calidad en salud que hace referencia a que el paciente reciba la atención óptima en el momento en que lo requiera, sea cual sea su patología y tipo de tratamiento.

6.6.4.3 Seguridad

Toda intervención asistencial, tanto si es preventiva como diagnóstica o terapéutica, debe ejecutarse sin causar lesiones adicionales que puedan evitarse. Es decir, todo tratamiento e intervención debe ajustarse a las medidas de prevención y seguridad necesarias para que no causen un perjuicio colateral al usuario diferente a su dolencia inicial.

6.6.4.4 Eficiencia

Esta dimensión indica que el paciente debe recibir la atención que precise, en el momento que así lo requiera, al menor costo posible y utilizando eficazmente los recursos disponibles. Otra cuestión muy importante, incluida esta dimensión, hace referencia a la optimización de recursos, tratando de evitarse un malgasto evitable o excesivo de recursos, energías, suministros y horas de trabajo.

6.6.4.5 Equidad

Características como sexo, raza, creencias religiosas, ideología política, ubicación geográfica, nivel socio económico o cualquier otro motivo no pueden, en ningún momento, suponer algún tipo de desigualdad en el esfuerzo realizado para solucionar o paliar la salud del paciente. (ISO Tools, 2018)

6.7 La atención centrada en el paciente

La atención en salud debe ser respetuosa con las preferencias, necesidades y valores de cada usuario. Por encima de cualquier otra consideración, el bienestar del paciente debe guiar todas las decisiones clínicas. Todas las dimensiones anteriores se sustentan en las competencias de los profesionales que prestan el servicio, es decir, en su idoneidad profesional y en sus calidades personales y humanas. A partir de aquí, es evidente que una organización de salud que tenga el objetivo de prestar servicios de alta calidad y excelencia en su comunidad tiene que gestionar todas y cada una de las dimensiones de la calidad citadas anteriormente. (ISO Tools, 2018)

Por otro lado, se hace necesario demostrar, mediante indicadores confiables, es decir, válidos y precisos, que la atención brindada a sus usuarios cumple con las características de ser efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el paciente o usuario, así como que cuenta con un equipo humano eficiente y La evaluación debe hacerse con carácter integral, es decir, evaluando todas y cada una de las características, funciones o comportamientos. (ISO Tools, 2018)

Principios de las organizaciones orientadas al cliente

Los principios de gestión de las organizaciones que apuestan por la orientación al cliente deben ser los siguientes:

- a. Ofrecer al cliente los servicios y productos que estén adaptados a sus necesidades en el 100% de los casos.
- b. El cliente debe percibir, en todo lo que hace la organización, que él determina su futuro.

- c. Aceptar al cliente como juez definitivo de la calidad de los servicios y productos que se ofrecen.
- d. Buscar la opinión del cliente continuamente y aceptar todo su feed back como información útil para mejorar los servicios o productos y, por tanto, involucrándolo en la mejora de la organización.
- e. Responder inmediatamente para resolver cualquier problema que el cliente tenga con los productos o servicios que recibe, asegurando que el cliente nunca tenga el mismo problema dos veces con uno de los productos o servicios.
- f. Anticiparse a las necesidades potenciales y futuras del cliente. (ISO Tools, 2018)

6.8 Los clientes respecto a su nivel de satisfacción

Es importante que, una vez que el cliente ha recibido el producto o servicio solicitado, este experimenta uno de los niveles de satisfacción; que se expondrán a continuación:

6.8.1 Cliente insatisfecho

Es definido como aquel cliente en el que las expectativas superan a la percepción de la calidad del producto o servicio que ha recibido. Este es un obstáculo para el futuro de la organización, ya que el cliente puede actuar de la siguiente manera: Cambia de empresa/producto/servicio. Esto genera pérdidas para la organización, nunca comunica su insatisfacción, por lo que no se tienen referencias para la mejora y competitividad, Proporciona una mala publicidad sobre la calidad de los servicios o productos que la organización ofrece, ejerce un efecto multiplicador desfavorable para la organización.

6.8.2 Cliente satisfecho

En este cliente coinciden las expectativas y la percepción de la calidad del producto o servicio que recibe. Lo que conlleva a que el cliente sea fiel a la organización mientras se encuentre satisfecho y no existan otros productos o servicios de la competencia que se adecúen mejor a sus necesidades.

6.8.3 Cliente entusiasta o cliente encantado

Por otra parte, en este cliente la percepción de la calidad satisface las necesidades del cliente siendo superior a las expectativas del cliente. Esto proporciona una mayor lealtad del cliente y menores costes para la organización. Estos clientes son fieles a la marca y pueden llegar a actuar como evangelizadores de otros potenciales para otros clientes.

Para concluir son muchos los beneficios que proporciona el cliente satisfecho, tales como la fidelidad a la compañía y la comunicación de sus buenas experiencias a su entorno. Por lo tanto, es importante controlar las expectativas del cliente de manera periódica para que la empresa sepa que debe ofrecerles a sus clientes. (ISO Tools, 2018)

6.9 Institución prestadora de Servicios de Salud

Se definen como: “entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del sistema General de Seguridad Social en Salud” (Ministerio de Salud , 2015) y como prestador de servicios de salud. Las empresas de servicios se denominan a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de servicios públicos) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas (Jorge Morantes, 2017)

6.10 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Las organizaciones en sus procesos sociales desarrollan una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de una empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de su influencia. La responsabilidad social empresarial (RSE) Se la considera como un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en toda la gama de operaciones corporativas y en los procesos de toma de decisiones, y que significa poner en marcha un sistema de administración con procedimientos, controles y documentos.

"La responsabilidad social empresarial" (RSE) se define como los comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus partes", relación que incluye clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general. "Corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible. El concepto de RSE puede incorporar derechos humanos, medidas de anticorrupción, el medio ambiente, condiciones laborales y actividades dentro de comunidades por medio de alianzas con organizaciones de sociedad civil." (Ministerio de Educación Nacional, 2018)

6.11 Determinantes sociales en Salud

Los determinantes sociales de la salud son las circunstancias en que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, incluido el sistema de salud. Esas circunstancias son el resultado de la distribución del dinero, el poder y los recursos a nivel mundial, nacional y local, que depende a su vez de las políticas adoptadas. (OMS , 2008)

6.12 La gestión de la salud ambiental

La gestión es la disciplina de organizar y administrar recursos de manera tal que se pueda culminar todo el trabajo requerido en el proyecto dentro del alcance, el tiempo, y costos definidos (Jorge Morantes, 2017)

La política de salud ambiental de Bogotá; busca el mejoramiento de la calidad de vida y salud de las personas y grupos comunitarios; a través del abordaje de los determinantes socio ambientales del proceso salud enfermedad, en los programas que los diferentes sectores sociales, educativos y comunitarios; contribuyendo a prevenir la enfermedad y promocionar la salud individual y colectiva de la población, a la vez que fortalece su interacción con los diferentes actores públicos y privados en los procesos de salud ambiental. (Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaria Distrital de Salud - Secretaria Distrital de Ambiente, 2011)

La gestión en salud ambiental, requiere la articulación del sector salud con los demás sectores e instituciones que tienen la responsabilidad y competencias para actuar sobre los determinantes socio ambientales; ya que las acciones del sector salud, no son suficientes para garantizar el bienestar de la población; sino que además las personas deben habitar y desenvolverse en entornos seguros, saludables y estimulantes del bienestar, como requisito indispensable para contar con personas saludables. (Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría Distrital de Salud - Secretaría Distrital de Ambiente, 2011)

Las Políticas Distritales de gestión ambiental y el desarrollo de programas de gestión hospitalaria “programa de hospitales verdes”, en busca de estrategias de mitigación ambiental y generación de entornos saludables y seguros, permitirá el fortalecimiento de la gestión institucional y comunitaria en salud ambiental, mediante el trabajo articulado de toda la administración distrital y la participación de la academia, los sectores productivos y la sociedad civil en general, a través de la construcción de espacios que permitan el mejoramiento real y duradero de las condiciones sociales y ambientales que determinan la salud personal y de la comunidad. (Secretaría de Medio Ambiente, 2015)

6.13 Ser y Ambiente

En la filosofía hindú se considera a: el al hombre, como ser psicofísico, está íntimamente unido a la naturaleza. Es el centro del campo de actividades de las fuerzas cósmicas. En el lenguaje semimitológico de las Upanishads, es el Instrumento, el medio, el vehículo del goce de las actividades que presiden sobre las realidades cósmicas. pág. 52 (Raju, 2016)

Desde la filosofía se define a la persona como el “individuo inteligente” que se diferencia de otros y se presenta ante los demás con rasgos originales. La definición clásica viene de Boecio: “Sustancia individual de naturaleza racional” (Montaño, 2009)

Los conceptos de naturaleza y sociedad, de calidad de vida y de conservación dependen de una definición social de los mismos. Definición que considera argumentos técnicos y científicos,

pero que en última instancia es social: depende de procesos sociales y del cambio de valores de una sociedad. (Junta de Andalucía, 2007)

6.14 Enfermera/o

Se define la enfermería como una profesión que abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades enfermos o no y en todas circunstancias de su curso de vida. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. (Organización Mundial de la Salud, 2018)

Desde la teoría de Martha Elizabeth Rogers: la enfermería es una profesión aprendida y es tanto una ciencia como un arte. Es una ciencia empírica que, como otras ciencias, se basa en el fenómeno en el que este de centre. El tipo de enfermería que describió Rogers se centra en el interés por las personas y por el mundo en que viven, papel que encaja a la perfección con la enfermería, puesto que abarca a las personas y al entorno en que viven. El fin de la enfermería es fomentar la salud y el bienestar de todas las personas. El arte de la enfermería viene a ser el uso creativo de la ciencia de la enfermería que serviría para provocar una mejora en las personas (Rogers, 1994).” La práctica profesional enfermera intenta fomentar una intersección armoniosa entre el campo del ser humano y el de su entorno, con el propósito de reforzar la integridad del campo humano, y dirigir el modelo seguido por los campos del ser humano y de su entorno. La enfermería se creó para atender a las personas y sus procesos vitales. (Seres Unitarios, 2014)

6.14.1 Rol del enfermero

Zabalegui 2003 ve la salud como: un estilo de vida dinámico satisfactorio, que incluye una adaptación al entorno satisfactoria y un estado de libertad de las alteraciones fisiológicas, psicológicas o de comportamiento que entendemos como molestas o perturbadoras. La salud nunca es completa o absoluta, pero representa un objetivo deseado. La obtención de este objetivo es el eje de las intervenciones de enfermería para prevenir la pérdida, promover o restaurar la Autonomía de las personas desde el estado de restricción que representa la Enfermedad.

6.14.1.1 Teorías y modelos de enfoque ambiental

6.14.1.1.1 Teoría Eco ambiental de enfermería

Desde las teoristas de enfermería se reconocen teorías ambientales como la de Florence Nightingale (1852) con su libro “Notas de Enfermería estableció las bases de la enfermería profesional; Su espíritu de indagación se basa en el pragmatismo. El objetivo fundamental de su modelo es conservar la energía vital del paciente y partiendo de la acción que ejerce la naturaleza sobre los individuos, colocarlo en las mejores condiciones posibles para que actúe sobre él. Su teoría se centra en el medio ambiente, creía que un entorno saludable era necesario para aplicar unos adecuados cuidados de enfermería. Ella afirma”: Que hay cinco puntos esenciales para asegurar la salubridad: el aire puro, agua pura, desagües eficaces, limpieza y luz”.

a. Meta paradigmas:

Persona: ser humano afectado por el entorno y bajo la intervención de una enfermera, denominada por Nightingale como paciente.

Entorno: condiciones y fuerzas externas que afectan a la vida.

Salud: bienestar mantenida. Para Nightingale la enfermedad se contempla como un proceso de reparación instaurado por la naturaleza.

Enfermería: la que colabora para proporcionar aire fresco, luz, calor, higiene, tranquilidad. La que facilita la reparación de una persona.

b. Epistemología:

El fundamento de la teoría de Florence Nightingale es el entorno: todas las condiciones y las fuerzas externas que influyen en la vida y el desarrollo de un organismo. Nightingale describe cinco componentes principales de un entorno positivo o saludable: ventilación adecuada, luz adecuada, calor suficiente, control de los efluvios y control del ruido. Desde esta teorista el entorno físico está constituido por los elementos físicos en los que el paciente es tratado, tales como la ventilación, temperatura, higiene, luz, ruido y la eliminación. Para Nightingale “el entorno psicológico puede verse afectado negativamente por el estrés y el entorno social que comprende el aire limpio, el agua y la eliminación adecuada, implica la recogida de datos sobre la enfermedad y la prevención de la misma”. (Cisneros, 2005)

Desde el principio de la medicina encontramos ejemplos de evaluación y mejora de la práctica profesional, la mayoría de autores están de acuerdo en mencionar como precursora de la moderna ciencia de la calidad el trabajo de Florence Nightingale en el Barrack, hospital durante la guerra de Crimea (1854). Cuando ella y sus enfermeras llegaron al hospital, la tasa de mortalidad de los pacientes ingresados era del 40%. Después de seis meses de aplicar acciones de mejora en los cuidados básicos y en la higiene de los hospitales, dieta adecuada, ambiente limpio, material sanitario redujo la tasa de mortalidad al 2%. (OCW, 2016)

Florence Nightingale utilizó las estadísticas de mortalidad para cada tipo de patología para demostrar que las mejoras en la higiene, cuidados, y condiciones sanitarias en las que se atendía a los pacientes mejoraban los resultados y justificaban la moderna atención de enfermería que ella propugnaba. Posteriormente estableció lo que podría entenderse como los primeros estándares de la práctica de enfermería en su publicación *Notes on Nursing* (1860), que se refieren a las condiciones estructurales en las que se realiza la atención. (OCW, 2016)

6.14.1.1.2 Teoría “Modelo de Interacción “Seres Unitarios”

El objetivo del modelo de la teoría de Martha Elizabeth Rogers, de “Los Seres Unitarios”, es procurar y promover una interacción armónica entre el hombre y su entorno. Así las enfermeras que sigan este modelo deben fortalecer la conciencia e integridad de los seres humanos, y dirigir o redirigir los patrones de interacción existentes entre el hombre y su entorno para conseguir el máximo potencial de salud. Para esta autora, el hombre es un todo unificado en constante relación con un entorno con el que intercambia continuamente materia y energía, y que se diferencia de los otros seres vivos por su capacidad de cambiar este entorno y hacer elecciones que le permiten desarrollar su potencial. Los cuidados de enfermería se prestan a través de un proceso planificado que incluye la recogida de datos, el diagnóstico de enfermería, el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo y los cuidados de enfermería más indicados para alcanzarlos.

En el método utilizado por Rogers es sobre todo deductivo y lógico, y le han influido claramente la teoría de los sistemas, la de la relatividad y la teoría electrodinámica. Tiene unas ideas, muy avanzadas, y dice la enfermería requiere una nueva perspectiva del mundo y sistema

del pensamiento nuevo, enfocado a la que de verdad le preocupa (El fenómeno enfermería). (Cisneros, 2005)

6.15 La enfermera en el trabajo comunitario

El rol de la enfermera Familiar y Comunitaria (EFyC), la participación profesional en el cuidado compartido de la salud de las personas, las familias y las comunidades, en el «continuum» de su ciclo vital, desde el nacimiento hasta el final de la vida. Su práctica requiere de un pensamiento interdisciplinario, de una actuación multiprofesional y en equipo, y de una participación activa de las personas a las que atiende, con visión holística del ser humano en relación con el contexto familiar, social y ambiental. (Carrasco Rodríguez, 2016)

Es de anotar que La enfermería comunitaria en su ejercicio integra los conceptos y métodos de la salud comunitaria para promover, proteger, prevenir, mantener y restaurar la salud de la población identifica por medio del diagnóstico, grupos y conjuntos de individuos que están expuestos a los mismos factores de riesgo y comparten necesidades en salud. Determina las necesidades existentes y previstas en la planificación de servicios y evalúa su eficacia, Así mismo, planifica y ejecuta acciones de prevención y moviliza los recursos individuales y colectivos de comunidad para ayudar a esta a alcanzar mejores niveles de salud. Busca conseguir la participación de la comunidad en la ejecución de programas relacionados con la salud y el bienestar de la población. Por último, evalúa el impacto de sus acciones. (Mendiata Parrales , Mena Villagra , & Mendoza Cortez, 2012)

También es pertinente analizar la conceptualización de salud, sus abordajes, escenarios y actores dentro del sistema o modelo de salud del país como al interior de las comunidades. La salud debe ser conceptualizada y operacional izada en términos positivos, de proyectos de calidad de vida, así como sus estrategias: la promoción y la prevención. Bustamante (1990), en la Conferencia de Desarrollo de Enfermería en los Sistemas Locales de Salud en América Latina, Caracas, expresa: la disciplina de enfermería debe conceptualizar la función social de acuerdo con las nuevas políticas de salud y la respectiva implementación de los nuevos modelos de prestación de servicios de salud. (Calvo Solano, 1998). La autora hace referencia a la disciplina de enfermería,

en este caso, por el hecho importante de reconocer el logro de esta profesión en su participación relevante, para alcanzar la meta, Salud para Todos, apoyando muy positivamente los programas de atención primaria en salud (APS); sin embargo, el éxito de la integración del concepto social en la salud, por parte de los actores tradicionales de este sector, dependerá del grado de transformación alcanzado por los sistemas o modelos de salud de los países. (Calvo Solano, 1998)

6.16 Liderazgo ambiental

Desde la red global de hospitales verdes y la estrategia salud sin daño; se especifica “Las enfermeras y los enfermeros son uno de los principales actores en la monitorización de cambios para promover prácticas que no dañen la salud de los trabajadores, los pacientes o la comunidad. El personal de enfermería puede impulsar el liderazgo del sector del cuidado de la salud en la prevención de daños a la salud humana provenientes de las actuales alteraciones en el medio ambiente. El personal de enfermería ha sido un factor clave para la campaña Salud sin Daño desde su inicio, por su compromiso en la búsqueda de cambios de las diversas prácticas en el hospital, permitiéndole tomar acciones preventivas para minimizar el impacto que las actividades del cuidado de la salud producen sobre las personas y el ambiente”.

6.17 Relación entre los Servicios Eco sistémicos y los cambios en el Bienestar Humano

Los servicios ecosistémicos son los beneficios que las personas obtienen de los ecosistemas y se clasifican en tres grandes grupos (Rincón 2014)

- Servicios de provisión: son los bienes y productos que se obtienen de los ecosistemas, como alimentos, fibras, maderas, leña, agua, suelo, recursos genéticos, petróleo, carbón, gas.
- Servicios de regulación Los servicios de regulación son los beneficios resultantes de la regulación de los procesos ecosistémicos, incluyendo el mantenimiento de la calidad del aire, la regulación del clima, el control de la erosión, el control de enfermedades humanas y la regulación hídrica.
- Servicios culturales: son los beneficios intangibles obtenidos de los ecosistemas, a través del enriquecimiento espiritual, belleza escénica, inspiración artística e intelectual, el

desarrollo cognitivo, la reflexión, la recreación y las experiencias estéticas (Ecosystem Valuation, 2005). pág. 27 – 28. (Andi, 2012)

Los servicios ecosistémicos han sido reconocidos como el puente de unión entre la biodiversidad y el bienestar del ser humano. Esto significa que las acciones que históricamente se han realizado para la conservación de la biodiversidad (por ejemplo: áreas protegidas, preservación de especies focales, corredores biológicos, entre otros), no son actividades ajenas al desarrollo, sino que, por el contrario, han contribuido significativamente a la provisión de servicios ecosistémicos de los cuales depende directa e indirectamente el desarrollo de todas las actividades humanas de producción, extracción, asentamiento y consumo, así como el bienestar social (PNGIBSE, 2012). (Andi, 2012)

6.18 Los Muros Verdes

Se definen como una pared de cultivo o muro verde y se establece como una instalación vertical cubierta de plantas de diversas especies que son cultivadas en una estructura especial dando la apariencia de ser un jardín, pero en vertical. Las plantas se enraízan en compartimientos entre dos láminas de material fibroso anclado a la pared. El suministro de agua se provee entre las láminas y se cultivan muchas especies de plantas. Las bacterias en las raíces de las plantas metabolizan las impurezas del aire tales como los compuestos orgánicos volátiles.

Se diferencian dos tipos de muros verdes; las “paredes activas” se unen al sistema de circulación de aire de la construcción. Poseen ventiladores que soplan aire a través de la pared y luego es recirculada a través del edificio. Algunas paredes activas tienen superficies vidriadas para que los efectos de los flujos de aire sean más predecibles. Y las “paredes inactivas” o “pasivas” no tienen circulación de aire mecanizada. En vez de esto, están abiertas para promover, en la medida de lo posible, la libre circulación del aire. (Acevedo R, 2016)

Las paredes de cultivo son una forma de agricultura urbana o jardinería urbana. Suelen acometerse como un trabajo artístico por su belleza. A veces sirve para ayudar a la cura del síndrome del edificio enfermo, y en cualquier caso, incrementar los niveles de oxígeno en el aire de recirculación. También es un medio de reutilización del agua, al menos del agua utilitaria. Las

plantas pueden purificar el agua contaminada (agua gris) por digestión de los nutrientes disueltos. Las bacterias mineralizan los componentes orgánicos para hacerlos disponibles para las plantas. (Black, 2010)

6.19 Jardín Terapéutico (JT)

Cinzia Mulé⁹ (2015) define jardín terapéutico como: un espacio exterior diseñado para que las necesidades físicas, psicológicas, sociales y espirituales de las personas internadas en una estructura sanitaria, las ayude a mantener contacto con la realidad y proporcione bienestar psicofísico a los usuarios, por lo tanto, pacientes, visitantes y personal sanitario.

Es de resaltar en Suecia el modelo de la implementación de muros verdes en sus diferentes variedades es el Método Palmlöf¹⁰ para Jardines Terapéuticos: se enfoca en la terapia en el exterior, es la estimulación de los sentidos a través de la naturaleza, disfrutar de nuevas experiencias o recordar aquellas que pertenecían a su pasado. Que contribuya a que el usuario tenga experiencias

⁹ Cinzia Mulé, Se licenció en Arquitectura en la Universidad Particular Ricardo Palma en 1980, en la Universidad de Génova en el 1994. Máster en Paisajismo en Génova en 1984. Beca del Ministerio degli Affari Esteri italiano desde el 81-84. Inscrita al Colegio de Arquitectos de Lima desde 1981. Inscrita en el AIAPP (Associazione italiana di Architettura del Paesaggio) desde el 1986. Inscrita al Ordine di Architetti di Roma desde 1995.

¹⁰ Karin Palmlöf es ingeniera agrónoma de la universidad sueca, Uppsala-Utuna, Master en paisajismo en la universidad Politécnica de Madrid, en 2008 recibe el certificado de diseño de jardines terapéuticos (Healthcare Garden Design) de la escuela de Chicago (USA)-[Escuela Joseph Regenstein – Chicago], en 2013 crea un concepto nuevo para actividades exteriores para jóvenes con trastornos del espectro del autismo en colaboración con el master de psiquiatría ambiental de la Universidad de Agricultura, Alnarp, Suecia. Entre sus ejecuciones de Jardines Terapéuticos, buxus2002, destacan: Proyecto en el centro de rehabilitación del norte (CRN). Oporto (Portugal). Jardines terapéuticos para lesiones medulares, daño cerebro-vasculares y traumatismo craneo cefálico, en colaboración con el estudio de Arquitectura Aidhos, A. Casares.

que enriquezcan su vida diaria, respetando sus deseos y sus necesidades según el entorno en el que se encuentra.

Partiendo de las enseñanzas del llamado estado de bienestar escandinavo y aplicando su sistema de economía mixta que hace posibles proyectos sociales sostenibles económicamente, Jardines Terapéuticos Palmlöf es un proyecto integral de diseño de jardines terapéuticos, construcción, mantenimiento y gestión integral de los mismos en Parques y Jardines Públicos con un uso social innovador. En conjunto, con su método Palmlöf el jardín permite:

“aprender a vivir los parques a través del: envejecimiento activo, terapias para la autonomía personal de las personas mayores con estados iniciales de deterioros cognitivos y talleres para personas con capacidad disminuida, que actualmente no cuentan con esta oferta de servicios en un entorno adecuado y preparado para ellos”. (Palmlöf - Jardines Terapéuticos, 2017)

Palmlöf (2017) señala que: “en los módulos ajardinados en las diferentes terapias se aplican actividades para el envejecimiento activo y/o terapias de las personas mayores con estados iniciales de deterioros cognitivos, que actualmente no cuentan con esta oferta de servicios en un entorno adecuado y preparado para ellos. Aunque dirigido a los mayores, el jardín permite la posibilidad de extender los programas y su disfrute para todos los ciudadanos que requieran o no actividad terapéutica”.

Este método se fundamenta en:

- a. Estimulación de las capacidades sensoriales y que el usuario encuentre en el jardín una sensación de tranquilidad y bienestar que le permita relajarse.
- b. Que empiece una actividad que le hagan sentir útil y así mejore su autoestima y su estado de ánimo. evitando actividades monótonas y busca fomentar actividades significativas como: cosechar, recoger, regar
- c. Encontrar una actividad que tenga sentido para el ser humano. Cada persona tiene un alto grado de subjetividad, por eso resulta fundamental que la persona incluso sus familiares cuidadores, en usuarios con diagnósticos de demencia, elija qué tareas desea hacer dentro de la amplia oferta del programa que se pueden realizar en el jardín.

- d. El programa contiene muchos ejercicios físicos para mejorar el equilibrio y la fuerza: desde el paseo hasta participación en trabajos de levantar un muro. También varias terapias dónde se trabaja la parte cognitiva, como, por ejemplo, la cultura de campo, biología, estudio de pájaros, lectura asociada directamente a los elementos de la naturaleza, el tiempo. Además, damos mucha importancia a los talleres y juegos para usar los sentidos y la terapia de horticultura.
- e. El método Palmlöf da una importancia especial a la relajación e integración con el entorno. La terapeuta empieza o termina todas las terapias con un ejercicio y un momento de tranquilidad. (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

6.19.1 Características Principales de un Jardín Terapéutico (JT)

1. Un Jardín dónde los elementos de naturaleza crean el espacio
2. Un Jardín dónde existe motivación y estimulación para el usuario
3. Un jardín que cumple los requisitos de diseño universal
4. Un jardín dónde el diseño respeta y cuida al usuario. En la literatura inglesa se habla de “being away” (estar en otro sitio), y esto es la base fundamental en los Jardines Terapéuticos. Creamos un lugar y un espacio que no tiene nada que ver con la institución (residencias, calles, hospitales o colegios.) Un Jardín Terapéutico debe ser un “bosque encantado”, un rincón de naturaleza dónde se entra en otro mundo. La naturaleza es especialmente adecuada para provocar esta sensación porque es un entorno reconocible y familiar para todos. Sus elementos de plantas, piedras y agua construyen un paisaje familiar que no exige una actuación por parte de la persona. (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

6.19.2 Tipos de módulos de los Jardines Terapéuticos (JT) Palmlöf

El Jardín Terapéutico Palmlöf está constituido por cuatro módulos (trädet, Sinnenas Gard, Sinnenas Lund; Loop), cada uno unido a unas terapias y actividades específicas. El diseño es un resultado de las investigaciones en la universidad Sueca de Agricultura de Alnarp en Suecia, dónde se lleva más que 20 años evaluando entornos para la salud y terapias basadas en la naturaleza

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

(“Healthcare Enviroment” and nature based guided activities focusing on human Health and well being). Las características del diseño en cada módulo reflejan las necesidades psicológicas de las personas. Hay que destacar que el jardín en general contiene un diseño universal optimizado para mayores y respeta las recomendaciones de accesibilidad. A continuación, se realiza una descripción técnica breve y una justificación de cada módulo. (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

Ilustración 4 Método Palmlöf - J.T.

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA



El módulo Trädet está diseñado como una combinación de huerto y cuidado de plantas en altura a través de jardineras de madera colgantes de unas dimensiones ideales para su utilización por personas mayores tanto de pie como trabajo sentado, con herramientas adaptadas a su edad y condición. (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

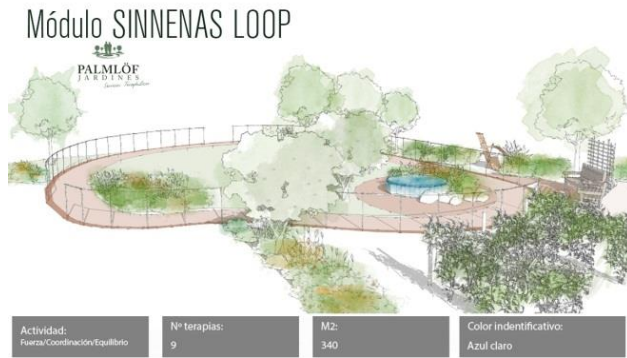
Fuente: (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)



El módulo Sinneas Gård está diseñado para realizar una intervención global, destinada a proporcionar a los mayores estímulos sensoriales que les faciliten una sensación de bienestar a partir de estimulación o relajación, según los objetivos que los profesionales terapeutas recomiendan a los usuarios. Fuente: (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

Fuente: (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA



El módulo Sinnenas Loop es un espacio ideado para el paseo de las personas con pérdida de orientación que les permite moverse libremente dentro del jardín sin la preocupación de desorientarse. (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

Fuente: (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

Módulo Minnenas Lund

Este módulo está ideado para la realización de diferentes terapias reminiscentes donde poco a poco se va descubriendo diferentes objetos de la vida cotidiana donde se unen los recuerdos con olores y sabores del pasado a través del Jardín. (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

Tabla 4 Beneficios y Ventajas de los Jardines terapéuticos (JT)

<p>Sanitarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora la calidad de vida • Menor uso de medicamentos • Mejora en ánimo • Disminuye la depresión • Mejora el ciclo de sueño y el apetito <p>(Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)</p>	<p>Económicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximizar utilización de parques y jardines • Mejora de percepción • Servicio de Terapia a muchos ciudadanos con un coste muy reducido • Mejora de paisaje urbano en zonas periféricas. (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)
--	---

Fuente: (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

En la revisión documental se encuentran los beneficios que cada uno de los actores identificados tiene ya sea por aplicación en el sector público o en el sector privado de los jardines terapéuticos son claros, cuantificables, cualitativos; y en el que todos ganan. Es lo que los modismos anglosajones denominan el win-win, un nuevo modelo de actuación donde **todos** ganan - Modelo Palmlöf (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

Ilustración 5 Beneficios de los actores con la implementación de los jardines terapéuticos (JT)

Beneficios servicio JTP	Sociedad			Municipio				Sponsors			Residencia privada		
	Mayor	Ciudadano	Colectivos marginales	Alcalde	Jardines	Area social	Centros de dia	Politico	RSC	Fundaciones	Gerente	Medico	Enfermera Celador
Subservicio Jardines													
Utilización zonas baldías		*		*	*			*					
Mejora producto de base				*	*								
Ingresos por utilización bien público				*	*								
Inclusión colectivos marginales			*			*		*					
Subservicio Terapia													
Mantenimiento calidad de vida mayor	*	*		*		*	*	*	*	*	*	*	*
Retraso incurrir costes dependencia	*	*		*		*	*	*	*	*	*	*	*
Integración intergeneracional	*	*		*		*	*	*	*	*	*	*	*
Abordar pirámide invertida	*	*		*		*	*	*	*	*	*	*	*
Nuevo servicio a la sociedad	*	*		*		*	*	*	*	*	*	*	*
Ahorro en medicinas	*	*		*		*	*	*	*	*	*	*	*
Rebaja estrés personal cuidador	*	*		*		*	*	*	*	*	*	*	*
Disminución coste cuidado	*	*		*		*	*	*	*	*	*	*	*

Fuente: (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017)

6.20 ¿Por qué implementar muros y mobiliario verde - jardines verticales?

La implementación de la estrategia de mitigación ambiental de renaturalización en las unidades hospitalarias, unidades residenciales, colegios, empresas para lograr captar el CO₂ y mejora la calidad del aire y se realiza como el método más natural de reducción de emisiones de CO₂, de largo el gas de efecto invernadero más presente en la atmósfera, es la captación del mismo por parte de los árboles y las plantas. Dicha captación de CO₂ se produce gracias a la fotosíntesis, reacción química por la cual la planta, gracias a la luz solar, capta CO₂ y libera oxígeno (O₂). Por lo tanto, no todos los árboles poseen el mismo potencial captador, aunque cuanto mayor sea el tamaño del árbol, más superficie foliar tendrá y por tanto mayor potencial captador. Se calcula que los árboles grandes y vigorosos fijan unos noventa (90) kg de carbono al año, mientras que uno pequeño captará alrededor de un (1) kg al año. La distribución de los árboles en el bosque también es clave para mejorar la captación de dióxido de carbono CO₂ u otros como óxido nitroso (NO₂).

En general, se estima que los bosques pueden fijar entre tres (3) y cincuenta (50) toneladas de carbono por hectárea y año (Arboliza, 2011 - 2013)

6.21 Otros beneficios de los muros verdes

Desde la restauración e implementación de muros verdes En un M² de un jardín vertical, se genera O₂ para una persona suficiente, para el lapso de un año; se atrapa de 130 gramos de polvo, material participado (PM 10; 2,5) en promedio, es aislante acústico, mejora la calidad del aire, reduce el efecto isla de calor, disminuye la temperatura en 2°C. En el Medio Ambiente: Las superficies verdes filtran las partículas de polvo y contaminación, convirtiendo el CO₂ en O₂. Las superficies verdes reponen el área deforestada por el ser humano, Son un hábitat excelente para especies animales que han emigrado de las ciudades como lo son pájaros e insectos. En el aspecto financiero el ahorro en gastos por mantenimientos de fachadas e impermeabilizaciones de cubiertas, Valorización de sus espacios en un 10% al promover la sostenibilidad. Reducción de gastos en servicios públicos por concepto de aire acondicionado o calefacción. (Naturalboxcolombia, 2012)

Otros de los beneficios que está comprobado es que puede: Reducir el estrés ayudando al cuerpo a encontrar su propio equilibrio; reducir el dolor; reducir la depresión, especialmente si incentiva el movimiento; mejorar la calidad de vida en los enfermos crónicos o terminales; ayudar al paciente a evocar sus propios recursos de sanación; ayudar al paciente a aceptar su condición de incurable; crear un ambiente adecuado donde el paciente pueda realizar terapias físicas, horticulturales. Ser un espacio donde se puedan reunir o encontrar los pacientes con sus familiares en un ambiente menos institucional que un hospital.

Ser un espacio donde el personal del hospital pueda descansar en sus pausas laborales y des estresarse, con un aumento en la producción y la calidad del servicio; disminuir el costo en algunas categorías de hospitalizados, reduciendo el tiempo de hospitalización y el uso de analgésicos.

La vegetación tiene que ser exuberante y con gran variedad de colores, altamente llamativa. Árboles, arbustos y hierbas ornamentales con flores proporcionan un sentido de cambio estacional

que refuerza la propia conciencia de los ritmos y los ciclos de la vida. Diferentes tipos de follaje, forma, color, que se muevan con la brisa, que den diferentes tipos de sombras creando una sensación de relajación. (Mulé, 2015)

6.22 Tipología de los Jardines Terapéuticos (JT)

Cinzia Mulé (2015) resalta si bien no existe una clasificación sobre una tipología de Jardines Terapéuticos, por las experiencias realizadas en estos 30 años los podríamos clasificar de la siguiente manera:

6.22.1. Por el grado de actividad que se realiza en él.

6.22.1.1 Los de uso pasivo

- El poder admirar un jardín desde una cama a través de la ventana
- Sentarse en una banca y admirar la naturaleza
- Poder meditar, rezar, hacer una siesta
- Leer, comer, conversar, escribir

6.22.1.2 Jardines restaurativos, de meditación o rituales:

Son espacios meramente contemplativos, con la principal función de reducir el estrés y dar un soporte emocional aumentando la sensación de bienestar.

6.22.1.3 Jardines contemplativos

6.22.1.3.1 Uso activo

Simplemente caminar hacia una meta

- Pasear
- Hacer ejercicios de rehabilitación elementales
- Para que los niños puedan jugar
- Hacer ejercicios de rehabilitación con la ayuda del personal y/o aparatos fijos
- Poder realizar algún deporte
- Poder cultivar en huertas sobrelevadas

Un ejemplo de estos jardines es los Jardines de rehabilitación y jardines terapéuticos. Estos son jardines donde el paciente puede experimentar una actividad ya sea física, mental, sensorial o de aprendizaje; tiene la oportunidad de compartir, aprender, enseñar y cuidar; superar desafíos físicos.

6.22.2 Al servicio de una determinada patología médica

Durante estos años se han aplicado las teorías de Ulrich y de Cooper Marcus especialmente en la creación de áreas verdes para determinados departamentos o estructuras médicas que se dedican al cuidado de patologías específicas, como por ejemplo: Jardines para enfermos de Alzheimer u otras enfermedades mentales, Jardines para los centros de desintoxicación y rehabilitación de drogas y alcohol, Jardines para enfermos de HIV/AIDS, Jardines para enfermos de cáncer, Jardines para diferentes tipos de discapacidad, Jardines comunitarios para ancianos, Jardines para departamentos pediátricos.

Ilustración 6 Hospital Meyer Pediátrico - Florencia, Italia



El Ospedale Pediátrico Meyer de Florencia, es un ejemplo del uso de la hortoterapia e implementación de terrazas verdes. Las cuales ayudan a los niños a mejorar su autoestima y son una oportunidad para satisfacer el instinto creativo reprimido durante la enfermedad. Se ha

demostrado que tienen un efecto positivo en la salud emocional y mental de los que están siendo tratados, así como a los visitantes. (Ecotelhado, 2013).

6.22.3 Según el espacio a los que se tiene que adecuar

En el caso en el que la estructura sanitaria no ha sido planificada y diseñada desde un principio por un grupo de especialistas que incluya un paisajista, se adapta una parte del edificio a un uso no previsto.

6.22.3.1 Jardines entre edificios: caso más común de los viejos hospitales donde los jardines unen varios pabellones, comúnmente llamados parque o campus. Sirven como enlace entre los varios edificios y tienen lugares donde las personas se pueden sentar a esperar, conversar, comer.

6.22.3.2 Jardines alrededor del edificio: el área que está delante o alrededor de un edificio y que lo separa de la circulación vial. El poder realizar un buen jardín en esta zona da al hospital una imagen confortable y familiar, como el jardín delantero de una casa, y hace que, entre las habitaciones, oficinas y la calle se establezca una zona de privacidad.

6.22.3.3 Porche delantero: Como en la mayor parte de tipología habitacional de los Estados Unidos, las casas como muchos hospitales cuenta con un porche delantero que facilitan la orientación de las personas que llegan al lugar, generalmente amoblada con bancos de manera que las personas que esperan puedan estar cómodas.

6.22.3.4 Jardines en el ingreso principal: Es visible, accesible, da una imagen placentera del ambiente y ayuda a distraer a los pacientes ambulatorios.

6.22.3.5 Patios: Crean un espacio semiprivado y seguro, a escala humana, que dependiendo donde esté ubicado puede ser de fácil visibilidad y accesibilidad; además, cuando en uno de los lados del edificio se ubica la cafetería, se puede volver en un agradable comedor abierto. El hecho que esté rodeado por edificios lo hace un espacio resguardado por el viento y en parte sombreado.

6.22.3.6 Plaza: Tener en un hospital como espacio exterior una plaza, es decir un espacio principal construido donde el verde se encuentra encajonado en maceteros, tendrá sus ventajas en cuanto a bajo costo de irrigación y mantenimiento, facilidad de uso para las personas que usan sillas de ruedas o que tienen discapacidad motora ya que pueden moverse sin mucho problema.

6.22.3.7 Terrazas: Áreas exteriores situadas indistintamente en los diferentes lugares del edificio y son de diferentes formas y dimensiones. Pueden ser usadas para alargar las visuales.

6.22.3.8 Techos jardín: Estos espacios son un muy buen recurso para hospitales que se encuentran en centros urbanos muy densos y sin posibilidad de tener otras posibilidades de áreas exteriores. Generalmente ofrecen una visual amplia y una zona de uso privado, dependiendo de cuan altos y cercanos sean los edificios que los circundan.

6.22.4 Según el tipo de diseño al que se inspira el paisajista

El diseño de un jardín, cualquiera sea el tipo, lugar o misión que tenga que cumplir, parte de un análisis del lugar, del medio ambiente, de las necesidades, del costo de realización, de mantenimiento, etc. Sin embargo, en muchos casos, especialmente en Norte América, se han construido jardines escogiendo como fuentes de inspiración por ejemplo una metáfora: un jardín inspirado en antecedentes históricos, como por ejemplo el jardín a la italiana o el paisajístico inglés; el jardín doméstico, con porches y glorietas, muy adecuado para las personas ancianas que necesitan de un entorno que les resulte familiar; jardines inspirados a ciertas regiones geográficas, aunque puede ser muy limitante; jardines usados como museos de arte al aire libre donde exponer obras, siempre y cuando no sean impactantes para las personas o que provoquen reacciones negativas o de disgusto en el enfermo. (Mulé, 2015, p.7-10)

6.22.4. 1. Al servicio de una determinada patología médica: son aquellos cuyo uso (espacio de jardín) es adaptado a la patología medica diagnosticada al usuario del servicio de salud y en cual se busca lograr nuevamente o mantener su actividad de vida diaria para intégrala a su recuperación /o rehabilitación.

6.22.4. 2. Según el espacio a los que se tiene que adecuar: Son aquellos diseños de jardín o muro verde se adaptan al espacio don se consideran de uso del cliente y proporcionan confort ambiental

6.22.4. 3. Según el tipo de diseño en el que se inspira el paisajista: este tipo de jardín dependen de los estudios diagnósticos previos realizados por el paisajista y los requerimientos realizados por el cliente para su implementación.

También es importante nombrar que en los países donde se han realizado los estudios más avanzados son los del Norte de Europa, Inglaterra y USA. Hay que considerar que los jardines terapéuticos no son lugares estáticos, sino como las mismas plantas tienen un proceso dinámico, se transforma y es por esta razón importante que se aplique después de su construcción el test de evaluación post ocupación (POE) - (post occupancy evaluation) que ayuda a medir las reacciones que el espacio ha producido en las personas, si ha satisfecho a sus necesidades y en qué medida se puede mejorar.

El educar al personal sanitario sobre la importancia del uso, ubicación y control del jardín y para que a su vez ellos divulguen e incentiven su uso a las personas que llegan a la estructura sanitaria, son de gran ayuda para lograr el éxito del proyecto. Así como, dejar que dichos espacios sean siempre accesibles a las personas a cualquier hora y en cualquier momento. Los jardines terapéuticos son un recurso que debe ser usado con el máximo beneficio, promoviendo su conocimiento y el alto grado de influencia positiva que aportan a toda la comunidad hospitalaria. Estos podrían considerarse un componente importante de las mismas, siempre y cuando se les reconozca su validez terapéutica. (Mulé, 2015.p 14)

La Implementación de la estrategia de jardines verticales (pulmones verdes – pantallas verdes, muros verdes) o mobiliario verde de tipo vegetal: con plantas ornamentales y aromáticas para hospitales y unidades residenciales, empresas y colegios. La función primordial de estos jardines y muros verdes es retener agua, aumentar el área verde para la promoción de

biodiversidad, mitigar el ruido, capturar carbono durante el día, aumentar la capa vegetal de la ciudad, generar beneficios de mejora en el paisaje urbano, generar paisajes consumibles, brindar sensación de bienestar, activar las sensaciones sensitivas olfativos, táctiles, y visuales (Salamanca Corredor Sandra Yamile , Diaz Brayan Osnaider, 2016)

6.3 Marco Legal y Normativo

Tabla 5 Normatividad y legislación

Normatividad	Aplicación
--------------	------------

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

<p>Ley 1438 de enero 19 de 2011</p>	<p>La cual tiene por objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud (APS), permita la acción coordinada del estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.</p> <p>Se incluyen disposiciones para establecer la unificación del Plan de Beneficios para todos los residentes, la universalidad del aseguramiento y la garantía de portabilidad o prestación de los beneficios en cualquier lugar del país, en un marco de sostenibilidad financiera.</p>
<p>Ley 1438 de 2011 – artículo 64 numeral 64.4</p>	<p>Consenso en torno al modelo de atención centrado en la intervención de los factores de riesgo y el perfil de la población.</p>
<p>Decreto 596 de diciembre 19 de 2011</p>	<p>Se determina la política de salud ambiental, que reglamenta Adopción de la Política Distrital de Salud Ambiental para Bogotá, D.C., 2011-2023, la cual se articulará con las políticas, planes y programas distritales y sectoriales pertinentes que se formulen en el período 2011-2023, se adopta el programa de hospitales verdes para los hospitales de la red hospitalaria distrital de Bogotá D.C.</p>
<p>ISO 9001:2015</p>	<p>Norma que define el estándar internacional de carácter certificable que regula los sistemas de gestión de la calidad y en su última versión específica:</p> <p>Se revisa el lenguaje y se amplía hacia la generación de servicios, se refuerza el enfoque a procesos, se elimina el concepto de acción preventiva y se introduce el pensamiento basado en riesgos, registros y documentos pasan a denominarse “información documentada”, se amplía el concepto de cliente a parte interesada, se introduce el concepto de Control de Cambios muy ligado a modelos de excelencia, se insta a las organizaciones al aprovechamiento de las oportunidades de mejora.</p>

ISO 14001:2015	<p>En las normas ISO 14001: 2015, Sistema de Gestión Ambiental son normas internacionales sobre gestión ambiental que tienen como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión ambiental (SGA) eficaz que puedan ser integrados con otros requisitos de gestión y para ayudar a las organizaciones a lograr metas ambientales y económicas.</p> <p>Están orientadas hacia la prevención y protección de la contaminación ambiental, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas, el éxito del sistema depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización y especialmente de la alta dirección. Un sistema de este tipo permite a la organización desarrollar una política ambiental y establecer objetivos y procesos para alcanzar los compromisos de la política, tomar acciones necesarias para mejorar su rendimiento y demostrar la conformidad del sistema con los requisitos de la norma internacional.</p> <p>Además, proporcionan a las organizaciones un marco con el que proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas, especifica los requisitos para establecer un Sistema de Gestión Ambiental eficiente que permite a la empresa conseguir los resultados deseados. Se establece un enfoque sistémico para gestionar el medio ambiente que puede generar que la gerencia de la organización tenga información suficiente para construirlo a largo plazo con éxito.</p>
OHSAS 18001	Se refiere a una serie de especificaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo, materializadas por British Standards Institution en la OHSAS 18001 y OHSAS 18002.

<p>Normas y principios ambientales contenidos en la Constitución Política de Colombia - Artículo 8</p>	<p>Protección y cuidado de Riquezas culturales y naturales de la Nación.</p>
<p>Constitución Política de Colombia - Artículo 49</p>	<p>Dictamina la atención de la salud y saneamiento ambiental, consagra como servicio público la atención de la salud y el saneamiento ambiental y ordena al Estado la organización, dirección y reglamentación de los mismos. Establece la obligación del Estado y de las personas para con la conservación de las riquezas naturales y culturales de la Nación.</p>
<p>Constitución Política de Colombia - Artículo 79</p>	<p>Se regulariza el derecho a un ambiente sano, consagra el derecho de todas las personas residentes en el país de gozar de un ambiente sano.</p>
<p>Constitución Política de Colombia - -Artículo 80</p>	<p>Se indica la planificación del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales y se establece como deber del estado la planificación del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.</p>
<p>Documento Conpes 3918 de 2018 y Política de Crecimiento Verde 02 de junio de 2018</p>	<p>Este documento busca impulsar la productividad y la competitividad del país, al tiempo que se asegura el uso sostenible del capital natural y la inclusión social y se determina en 5 ejes: I. Nuevas oportunidades económicas a partir del uso sostenible del capital natural, II. Uso eficiente del capital natural y la energía en los sectores productivos, III. Capital empresarial y humano para el crecimiento verde, IV. Capacidades en ciencia, tecnología e innovación para el crecimiento verde, V. Marco de gobernanza para el crecimiento verde.</p>

Fuente: Elaboración Propia (2018)

6.4 Glosario

A continuación, se relaciona el glosario que se nombrara en el desarrollo del proyecto

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de los clientes. (ISO 9001, 2015)

Consultoría Especializada (de nicho)

Considerada como una estrategia de cambio planeado basado en el diagnóstico y la acción conjunta entre un consultor reconocido en el ámbito para poder otorgar este servicio y también integrada a un sistema cliente. para que las empresas o clientes sean capaces de tener más iniciativa y conocer las posibilidades de la organización. (Quintero, 2013)

Cliente interno

El cliente interno es todos aquellos que mediante un proceso de selección y reclutamiento de personal que realizan las empresas, son elegidos y contratados para desarrollar una labor específica en un puesto de trabajo asignado, donde tendrán un jefe directo al cual rendir unos resultados y así mismo tener unos deberes y derechos como miembros activos en una organización. Toda persona que interviene en un proceso generador de resultados (productos o servicios), que son entregados a un cliente. (Universidad Militar 2014)

Cliente Externo

El cliente externo es todo consumidor o empresa con potencial para comprar o contratar productos y servicios, constituye no solo la fuente de ingresos y por tanto la estabilidad económica, sino el eje mismo de trabajo, desarrollo y avance de la organización y todos sus empleados. (Universidad Militar 2014)

Satisfacción del cliente

Se puede definir como la relación o la diferencia (en general, la comparación) entre la calidad percibida por el cliente en el servicio o producto entregado y las expectativas que tiene dicho cliente con el servicio o producto. (FEM 2003)

Mejora continua

Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión ambiental para lograr mejoras en el desempeño ambiental global de forma coherente con la política ambiental de la organización. (ISO,14001, 2015)

Sostenibilidad

La comisión mundial del medio ambiente y del desarrollo define la sostenibilidad o la sustentabilidad como...el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. (OEI - organización de estados americanos, 2013)

Medio ambiente

Es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado. También es considerado el entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. (ISO,14001, 2015)

Aspecto ambiental

Es el elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente, donde es conveniente identificar los aspectos ambientales que se puedan controlar y aquellos sobre los que se pueda influir, teniendo en cuenta los desarrollos nuevos o planificados, o las actividades, productos y servicios nuevos o modificados. Todos los aspectos ambientales de la organización, incluyendo las diferentes condiciones de operación, tales como: normales: situación rutinaria de operación; anormales: Parada, puesta en marcha, mantenimiento, o cambio operativo que difiere de la situación normal esperada (operaciones de mantenimiento, suspensión del servicio de agua, suspensión del servicio de energía, etc.); emergencia: Accidentes que resultan en daños a la vida humana, la propiedad, el equipo o el medio ambiente (incendios, vertidos accidentales, etc.), también se debe considerar la sensibilidad del sitio donde se opera (ambiente). (ISO,14001, 2015)

Impacto ambiental

Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, técnicamente se define como: la alteración en la línea de base ambiental y se puede dar como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización. (ISO,14001, 2015)

Desempeño ambiental

Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales. (ISO,14001, 2015)

Política ambiental

Intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección. (ISO,14001, 2015)

Programa de Gestión Ambiental

Herramienta para la revisión y consecución de los objetivos y metas ambientales de la Corporación, que incluye las responsabilidades asignadas para alcanzar los objetivos y metas, así como los medios que se requieren y la distribución temporal en que han de ser alcanzados. (Servicio Andaluz de salud - Consejería de salud, 2008)

Área verde

La comisión nacional de medio ambiente la define como los espacios urbanos, o de periferia a éstos, predominantemente ocupados con árboles, arbustos o plantas, que pueden tener diferentes usos, ya sea cumplir funciones de esparcimiento, recreación, ecológicas, ornamentación, protección, recuperación y rehabilitación del entorno, o similares (MINVU, CONAMA, 1998) (Gestion Ambiental, 2015)

Zona verde

Espacio de carácter permanente de dominio público o privado y/o uso público, que hace parte del espacio público efectivo establecido con el objeto de incrementar la generación y sostenimiento ecosistémicos de la ciudad y de garantizar el espacio mínimo vital para el desarrollo de los elementos naturales que cumplen funciones de pulmón verde para la ciudad. (Decreto 531, 2010)

Cerca viva

Arreglo lineal de árboles, sin limitar el paso, ni la visibilidad con fines productivos. (Decreto 531, 2010)

Paisajismo

Planificación, diseño y gestión del paisaje, entendido como un territorio conformado por elementos naturales y/o antrópicos "cuyo carácter es el resultado de la acción y la interacción de factores naturales o humanos" (Consejo Europa (2000) Convenio Europeo del paisaje. Florencia: Consejo de Europa. (Cuadernos de geografía, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia), (Decreto 531, 2010)

Seto

Asociación de arbustos o árboles en un arreglo lineal, establecidos y mantenidos para formar una barrera que impida la accesibilidad, la transparencia y la visibilidad. No plantada con fines comerciales. (Decreto 531, 2010)

Diseño de arborización, zonas verdes y jardinería

Documento que describe la composición y distribución del material vegetal, así como su localización exacta en el proyecto paisajístico; debe contener la representación gráfica de la volumetría arbórea (planta y perfil, en estado adulto), su función urbana, relaciones espaciales y visuales en el contexto de la zona a intervenir. (Decreto 531, 2010)

Jardinería ecológica

Conjunto de actividades que permiten la armonización de los objetivos estéticos y funcionales de las zonas verdes con elementos de protección y restauración del agua, el suelo, la biodiversidad y el entorno paisajístico. (Decreto 531, 2010)

Individuo vegetal plantado (IVP)

Individuo vegetal plantado que corresponde al valor definido por la Secretaría Distrital de Ambiente como equivalencia de compensación para garantizar la persistencia del recurso forestal, expresado en términos de salarios mínimos mensuales legales vigentes. (Decreto 531, 2010)

Simbiosis industrial y ecosistémica

El concepto requiere que un ecosistema industrial no debe considerarse aislado de su entorno; al contrario, debe considerarse en conjunto con el ambiente que lo rodea. (Amit Kapur, Thomas E. Graedel, 2008)

Partes interesadas

Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización. (ISO,14001, 2015)

7. Metodología

Enfoque de la investigación mixta, estudio descriptivo, según Hernández Sampieri y sus colaboradores (2014): “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan”¹¹ (Hernández, 2014).

En el desarrollo del proyecto converge la metodología cualitativa y cuantitativa para determinar el estado de la cuestión en cuanto a la gerencia en la calidad del servicio de salud, el servicio centrado en la persona, familia y comunidad e implementación de muros verdes en las instituciones prestadoras de servicios de salud para el beneficio de la salud de los actores interesados también se encontró en la revisión documental algunas evidencias de implementación de muros verdes en sus diferentes variedades y sus beneficios en los clientes internos y externos y las ventajas de su implementación a nivel organizacional, social, cultural, financiero, económico y de salud demostrados en la calidad de vida de los diferentes actores de las instituciones

¹¹ Hernández, Sampieri Roberto (2014). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición edición).

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

prestadoras de servicios de salud (UPSS), las cuales se informaran durante la consultoría y/o asesoría a las partes interesadas de las instituciones de salud. Se describe las características estudiadas del estado de la gerencia en la calidad en salud en las instituciones prestadoras de servicios de salud, calidad del servicio centrada en el paciente, la innovación del servicio e interacción con la simbiosis industrial y cultural e inclusión social entre otros; de origen empresarial se destaca la disminución de costos hospitalarios, costos de medicamentos, mejora continua, valor agregado, la ventaja competitiva como factores de éxito empresarial.

Tabla 6 Tabla Metodológica

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	METODO	RESULTADOS
<p>PROPOSTA DE NEGOCIO PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE CONSULTORIA ESPECIALIZADA que apoye la gerencia en la calidad e innovación del servicio de salud en las instituciones prestadoras de servicios de salud (UPPSS), mediante el fortalecimiento del aseguramiento de la calidad en salud y el uso de muros verdes ; a través de consultoría organizacional y asesorías técnicas en los aspectos de salud, gerencia de la calidad, legal, social , tecnológico, económico y ambiental de acuerdo con lo establecido con la</p>	<p>Diagnosticar la situación actual de la calidad en salud y de los servicios ofertados por las instituciones prestadores de servicios de salud para identificar las necesidades del sector en ellos aspectos de la calidad en salud y el uso de muros verdes de acuerdo a las políticas y normativas del sector salud y ambiente.</p>	<p>Elaboración de caracterización en salud, sociocultural y ambiental de las unidades de prestación de servicios de salud</p> <p>Elaboración de propuesta de fortalecimiento de la gerencia en la calidad en salud, importancia del uso e implementación de los muros verdes en unidades de prestación de servicios de salud.</p>	<p>Investigación de enfoque mixto -descriptivo</p> <p>Revisión Documental</p>	<p>Determinación de la gerencia en la calidad en salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud, servicios ecosistémicos e implementación de muros verdes en las instituciones prestadoras de servicios de salud.</p> <p>Caracterización de la calidad en salud y e implementación de muros verdes en las instituciones prestadoras de servicios de salud.</p>
	<p>2. Definir los lineamientos para la creación de una empresa de consultoría y asesoría técnica en los aspectos de salud, gerencia de la calidad, legal, social, tecnológico, económico y ambiental de acuerdo con lo</p>	<p>Formulación de un enfoque Centrado en la persona, familia y comunidad desde la gerencia en la calidad en salud, innovación en el servicio e interacción con los servicios ecosistémicos.</p> <p>Estructuración de un modelo con enfoque social, cultural, ambiental, con manejo y uso sustentable de los servicios ecosistémicos mediante la implementación de muros verdes que creen mejora en la calidad de vida, salud del cliente interno, externo familia y comunidad.</p>	<p>Revisión Documental</p> <p>Investigación de enfoque mixto -descriptiva</p>	<p>Diseño de un modelo de gerencia en la calidad en salud con énfasis en la implementación de muros verdes y centrada en las necesidades de la persona, familia y comunidad.</p> <p>Estructura del modelo mejora en la calidad de vida y un acercamiento al uso y disfrute de los muros verdes para la interacción sensorial, cognitiva y de mejora en la calidad en salud y de vida de</p>

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

<p>normatividad vigente en el sector salud y ambiental.</p>	<p>establecido con la normatividad vigente en el sector salud y ambiental, teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico situacional</p>			<p>los clientes interno y externo, familia y comunidad.</p>
	<p>3. Realizar desde el servicio de consultoría y asesoría opuesta de intervención a nivel organizacional que fortalezca la calidad del servicio y el uso de muros verdes en las instituciones prestadoras de servicios de salud como opción de implementación de uso de</p>	<p>Diagnóstico empresarial. Análisis del entorno macro Análisis del entorno micro Análisis DOFA organizacional: Oportunidades, Fortalezas, Dificultades y Amenazas Caracterización de las instituciones prestadoras de servicios de salud, uso e implementación de muros verdes con relación a la ventaja competitiva. Diseño del Plan Estratégico Diseño del Plan Operativo</p>	<p>Método PESTLE Las cinco fuerzas de Porter Análisis DOFA Ciclo de Deming Enfoque sistémico modelo gota de agua Ventajas competitiva - Factor diferenciador Estudio financiero - Flujo de caja Anual a 5 años.</p>	<p>Diseño de un Sistema de Gestión Empresarial de la infraestructura del modelo “Naturyl”, con características de fortalecimiento la calidad en salud y uso e implementación de muros verdes. Diseño de un Sistema De Gestión Ambiental Plan Estratégico Plan Operativo Diseño de la infraestructura del modelo “Naturyl”, con características de e</p>

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

	<p>espacio exterior con entorno ambiental y parámetros de seguridad y confidencialidad en los procesos de recuperación del cliente.</p>	<p>Diseño del modelo “Naturityl” con implementación de muros verdes, con enfoque de gerencia en la calidad en salud, innovación del servicio, inclusión social participación e integración de la familia y comunidad. Formulación de un sistema de gestión ambiental del modelo “Naturityl” para las instituciones prestadoras del servicio de salud.</p>		<p>implementación de muros verdes Análisis Financiero que determina la viabilidad y factibilidad del proyecto en unidades de prestación de servicios de salud.</p>
--	---	---	--	---

Fuente: Elaboración Propia (2018)

7.1 Herramientas

7.1.1 Las cinco (5) Fuerzas de Porter

Ilustración 7 Las Cinco (5) Fuerzas de Porter



Fuente: Porter (2004)

Según Michael Porter: “las soluciones que protegen el medio ambiente pueden a la vez apoyar la competitividad de las empresas, o sea pueden ser soluciones gana-gana” sus principales argumentos son:

Los estándares ambientales diseñados apropiadamente pueden motivar innovaciones que permitan bajar costos o mejorar su calidad. Normalmente la polución es un síntoma de ineficiencia en la utilización durante el procesamiento de las materias primas. Si se toman medidas para prevenir estas ineficiencias, no sólo favorecerá al medio ambiente, sino que disminuirán los costos. De manera análoga el alto porcentaje de defectos en las grandes compañías ocasionan no sólo una alta generación de residuos sino un sobrecosto para los productos de la empresa. En ocasiones esta búsqueda e innovación en productos menos impactantes al ambiente, pueden llevar también a

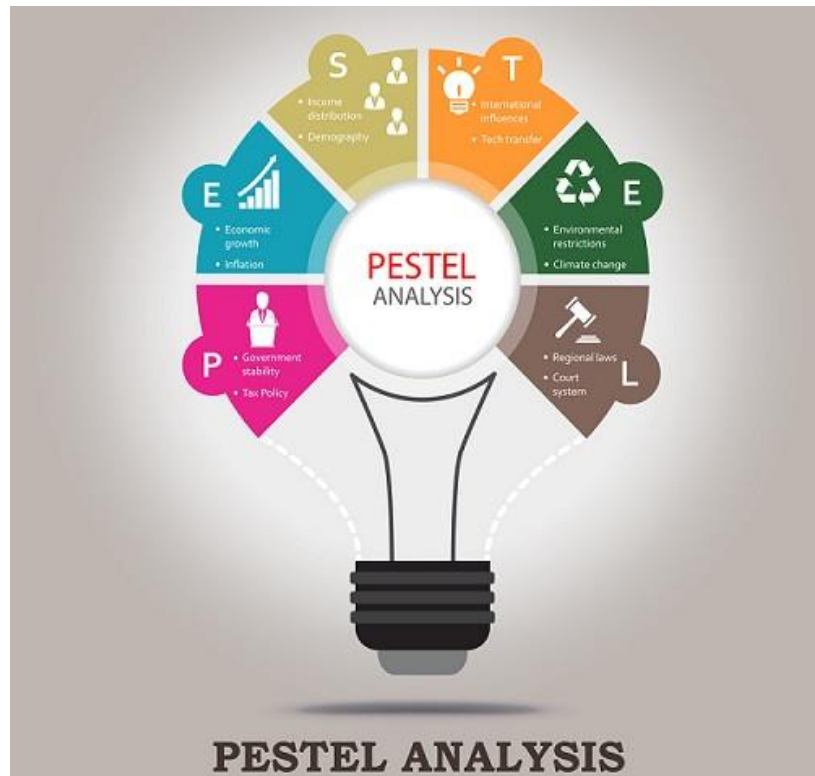
mejoras en la productividad, en los tiempos de entrega y mejora de la calidad. Otra fuente de soluciones oportuna puede venir de las acciones para mejorar los procesos de alistamiento, que no sólo producen desperdicios sino pérdida de tiempo de producción, maquinaria y operarios mientras el proceso se estabiliza. Una mejora en la productividad de los recursos puede llevar al uso de materiales menos costosos o mejor utilizados. (Zapata Gomez Amparo, 2007)

Otras funciones de exigencia ambiental dirigidas a mejorar la forma de reciclaje de los productos, han llevado a reducir los costos de materia prima de las empresas. Por otro lado, muchas compañías están innovando para desarrollar procesos o productos más agradables al ambiente, que les permita abrir nuevos mercados, o acceder a premios o ventajas comerciales. pág. 28. (Zapata Gomez Amparo, 2007)

7.1.2 Análisis de entornos PESTEL

Es un tipo de análisis utilizado en la gestión estratégica de la organización, la cual toma en cuenta los factores Políticos, Económica, Sociales y Tecnológicos (PEST). El término "PEST" fue acuñado por primera vez por Francisco Aguilar en su libro de 1967, "Análisis del entorno empresarial". Este análisis también incluye a menudo los factores legales y ambientales, creando así un análisis PESTEL. "EL" fue introducido por Liam Fahey y V.K. Narayanan en su libro, "Análisis Macro ambiental en la Gestión Estratégica", publicado en 1986. El análisis PESTEL es una herramienta útil para comprender la demanda/descenso del mercado, posiciones comerciales actuales y oportunidades/obstáculos potenciales. Los factores que analiza no deberían considerarse únicamente a nivel de empresa. Por el contrario, estos factores externos deben examinarse en una empresa, a nivel nacional y global (Cartes, 2018). El desarrollo del análisis bajo esta técnica implica escanear, monitorear, evaluar y pronosticar el ambiente externo de la organización. (Ruiz Ballén, 2012).

Ilustración 8 Análisis PESTEL



Fuente: Francisco Aguilar (1967) "Análisis del entorno empresarial". Este análisis también incluye a menudo los factores legales y ambientales, creando así un análisis PESTEL. "EL" fue introducido por Liam Fahey y V.K. Narayanan en su libro, "Análisis Macro ambiental en Gestión Estratégica", publicado en 1986.

7.1.3 Análisis DOFA

Ilustración 9 Análisis DOFA/ FODA



Fuente: Herramienta moderna para el análisis de la situación (2012)

Proviene del acrónimo en inglés SWOT, en español las siglas son DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas). El análisis DOFA o FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. Es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson (1998) establece que el análisis DOFA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas que se presentan en el entorno de la empresa. (Humberto Ponce Talancón, 2006)

7.1.4. Modelo Canvas

El modelo Canvas fue creado por Alexander Osterwalder en 2010 con el fin de tener una visión global de la idea de negocio, e igualmente mostrar claramente las interconexiones entre los diferentes elementos que componen el modelo en tan sólo una hoja. (IESDE, 2012).

Ilustración 10 Lienzo del Modelo de Negocio Canvas



Fuente: Lienzo de Modelo de negocio Canvas (Osterwalder 2010)

8. Diagnóstico de la gestión empresarial y ambiental de la organización productiva

En la realización del diagnóstico se emplearon algunas de las herramientas descritas anteriormente y partes de la contextualización de los marcos referencial, contextual y teórico que se relacionan a continuación:

8.1 Análisis de los factores externos de la organización productiva

El contexto externo de la organización se encuentra dentro de parámetros de apoyo institucional y gubernamental que promueve el aseguramiento de la calidad en salud que propenden por el logro, eficiencia, eficacia y efectividad de la gerencia en la calidad en salud. Al igual que se contempla los componentes sociales, de salubridad, normativos, legales y ambientales; que hacen que el modelo de consultoría y asesoría “Naturyl” Consulting Group, fortalezca el logro del aseguramiento en la calidad en salud, innovación del servicio e inclusión de espacios de confort ambiental lo cual sea una oferta apreciable en el sector salud y ambiental. a la vez fomentará el cumplimiento de estándares y expectativas de usuario del sector salud, políticas gubernamentales y locales e internacionales en el orden de la salud y el bienestar de la población, aspectos sociales y ambientales.

8.1.1 Análisis Pestel

En la siguiente tabla se relacionará el análisis Pestel desarrollado para el proyecto

Tabla 7 Análisis PESTEL

Aspecto	Observación
Político	Apoyo en fortalecimiento de cumplimiento de políticas locales, nacionales e internacionales en aspectos de aseguramiento de la calidad en salud, innovación de servicios, salud ambiental e inclusión de áreas verdes, Alianzas con grupos gubernamentales, Iniciativas gubernamentales a favor de la empresa, Acuerdos internacionales,

<p>Económico</p>	<p>Aumento de gastos por impactos negativos de en la salud y ambiental Impactos ambientales negativos.</p> <p>Rentabilidad financiera por implementación de nuevos servicios e innovación.</p> <p>Cambios de ciclo económico, Crisis económica, fuentes de financiación</p>
<p>Social Cultural</p>	<p>El conocer datos de edad de la población, patrones culturales, patrones de salud, hábitos de consumo permitirá un óptimo desarrollo de la consultoria especializada.</p> <p>Además de fortalecer estrategias organizacionales del aseguramiento de la calidad en salud e innovación del servicio resultado de la intervención empresarial, representa un avance en la salud del cliente externo y su familia y a la vez en su calidad de vida, así como aquellos derivados de la inversión de las regalías, producto del pago de impuestos, como educación, vivienda, infraestructura, servicios de salud.</p> <p>Favorecer estrategias de interacción de varios grupos generacionales (padres, hijos, nietos, cuidador y/o amigos) participación activa en la recuperación del estado de salud del usuario.</p>
<p>Tecnológico</p>	<p>Para la consultoría de gerentes y/o administrador de instituciones, es fundamental conocer la institución de salud, el modelo de calidad en salud de la institución a intervenir empresarialmente como los servicios de salud que presta la institución, grupos de atención según su curso de vida y tecnología disponible para garantizar la excelencia en la calidad de salud. Esta información se encuentra disponible en páginas web, informes de rendición de cuentas y gestión de cada institución (según solicitud estimada por cada institución y normas de protección y privacidad de datos). realizados en cumplimiento de la normatividad del país.</p> <p>En la tecnología de la información, es necesario contar con un hardware y software especializados que permitan el trabajo desde la oficina y en campo (búsqueda de información recepción información, análisis de información y elaboración de informes y estudios técnicos de</p>

	<p>acuerdo a la información recolectada). La adquisición de esta tecnología (Coste de acceso a nuevas tecnologías, nuevas formas de producción, coste de innovación de prestación del servicio), hará parte de la inversión inicial o costos fijos de la propuesta empresarial, siendo éstos parte del capital fijo de la organización.</p>
<p>Ecológico</p>	<p>La mayoría de Instituciones prestadoras de servicios de salud generan impactos negativos ambientales sino que emiten cantidades significativas de emisiones atmosféricas y de material particulado asociado a las áreas de esterilización de material para procedimientos médicos, incineración de elementos de salud y uso de gran cantidad de equipos que afectan el recurso energético y que contaminan la atmosfera entre otros; por lo cual desde la consultoría especializada “Naturyl” Consulting Group; busca apoyar el fomento de estrategias de reducción y mitigación de gases efecto invernadero (GEI) y la adopción de buenas prácticas ambientales en las instituciones de salud.</p> <p>Respecto al aspecto ambiental del proyecto empresarial, se realizó una matriz de aspectos e impactos ambientales basada en el instructivo “Diligenciamiento de la matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales” (Anexo 1. Matriz de aspectos e impactos ambientales según la actividad) de la Subdirección de Políticas y Planes Ambientales de la Secretaría Distrital de Ambiente (2013). En el análisis de la matriz de impacto ambiental se resalta la necesidad de intervenir los impactos ambientales negativos en los recursos hídrico, atmosférico, energético, residuos hospitalarios generar estrategias de manejo eficiente de la energía, uso eficiente de agua, emisiones atmosféricas cero y mejora de la calidad del aire ye la implementación de áreas verdes. Para fomentar el cuidado de los recursos naturales y el uso de los recursos naturales para la mejora de la salud y calidad de vida de los clientes.</p>
<p>Legal</p>	<p>En materia legal, en Colombia existen diversas normas dirigidas a la actividad en el sector de la salud, garantía en servicios de salud, acceso al servicio, normatividad ministerio de protección social como del</p>

	<p>ministerio de medio ambiente abordados en el marco normativo y legal y otras anexas como parte de diagnóstico de impactos ambientales negativos en la salud respiratoria de los clientes : la resolución 2254 de 2017 por la cual se adopta la norma de calidad del aire ambiente y se dictan otras disposiciones, Resolución 650 de 2010 Por la cual se adopta el Protocolo para el Monitoreo y Seguimiento de la Calidad del Aire”, resolución 2154 de 2010 Por la cual se ajusta el Protocolo para el Monitoreo y Seguimiento de la Calidad del Aire adoptado a través de la Resolución 650 de 2010 y se adoptan otras disposiciones y que desde el servicio de consultoría especializada se sugiere realizar monitoreo y fomentar estrategias de mitigación y se realizará apoyo en cumplimiento de la legislación de Salud y seguridad laboral, Legislación de protección ambiental.</p>
--	--

Fuente: Elaboración Propia (2018)

8.1 Análisis del entorno competitivo

Las cinco (5) fuerzas de Porter en la propuesta empresarial, permitirán la identificación de la ventaja competitiva.

Las Cinco (5) Fuerzas de Porter

El uso de las cinco (5) fuerzas de Porter soporta los procesos organizacionales de la búsqueda de estrategias para el éxito empresarial.

Uno de los elementos más importantes con los que cuenta una empresa y que es esencial para el éxito es el capital humano pues son quienes le dan sentido y vida a la compañía. En este sentido, los líderes de las organizaciones deben ser expertos estrategas pues tienen la importante tarea de orientar hacia el éxito la empresa. Por esta razón, la visión que tiene el líder debe ir más allá de la gestión interna y más allá del análisis de sus competidores directos (Porter, 2004). En este escenario, la competencia comercial por las utilidades es más compleja pues se unen cuatro variables o fuerzas: los clientes, los proveedores, los posibles entrantes y los productos sustitutos.

La interacción entre estas cinco fuerzas define la estructura de un sector. Entonces, el análisis de estas variables permite comprender la estructura competitiva y los parámetros de rentabilidad que maneja un sector (Porter, 2004).

Michael Porter, define las estrategias genéricas de la competitividad así:

- a. Competencia por diferenciación.
- b. Competencia por segmentación o enfoque.

Desde el enfoque de consultoría “Naturyl” Consultyn Group se trabajará la estrategia ventaja competitiva desde la estrategia por diferenciación se detallará en la cadena de valor más adelante. Esta estrategia diferencia el producto o servicio que se ofrece, creando así algo que en la industria entera se percibe como único mediante:

El diseño de la Imagen de marca, la tecnología, el servicio al cliente, redes de distribución; esta estrategia de la diferenciación brinda protección en contra de la rivalidad, porque los clientes son leales a la marca y porque disminuye la sensibilidad a La diferenciación significa un debilitamiento del liderazgo en costos y se requiere de la realización de actividades costosas como: la investigación del mercado, el diseño del producto, materiales de calidad o apoyo a los consumidores. Pero es una estrategia que fructifica en rentabilidad financiera al implementarla por lo cual el modelo “Naturyl” la considera útil en el desarrollo del proyecto.

Competencia por segmentación o enfoque:

Esta estrategia se centra en un grupo de compradores, en un segmento de productos o en un mercado geográfico, que procura dar un servicio a un mercado y diseña las estrategias para prestar una mejor atención a un segmento de empresas y se diferencia al satisfacer las necesidades del mercado al hacerlo a un precio menor. En el desarrollo de la consultoría “Naturyl” el uso de la estrategia de segmentación permitirá determinar un entorno de implementación y cobertura de necesidades y expectativas de acuerdo a los clientes y su grupo de segmentación de acuerdo al curso de vida y necesidades, tipo de servicio y uso terapéutico de las diferentes variedades de muros verdes se usen durante la prestación del servicio de salud enmarcado en los aspectos de calidad, bienestar y salud.

Fortalecer el Sistema de mercadeo:

El mercadeo tiene otras variables diferentes del precio, como la plaza, la promoción, la comunicación y por supuesto, el producto. Consiste en comunicar los beneficios y las características de los productos y/o servicios que están disponibles para el usuario final, que en el sector salud se denomina paciente. En este sentido, el producto es otra variable para basar la estrategia de mercadeo, que en la mayoría de los casos puede ser más ética y responsable. (Jorge Morantes, 2017)

Para concluir el análisis del manejo de la estrategia de acuerdo a las cinco (5) fuerzas de Porter en las instituciones prestadoras servicios de salud con el uso de las estrategias de competencia por diferenciación y segmentación del mercado dentro de parámetros de calidad, equidad, innovación y ética contribuyen al logro de éxito organizacional y al aseguramiento de la calidad en salud e interacción ambiental que lleve a la sostenibilidad organizacional.

Es de resaltar que, tratándose de una empresa cuya oferta tiene un mayor alcance en comparación con el servicio de asesoría desde el ámbito gubernamental (limitado al diagnóstico)

Algunas empresas de consultoría especializada se enfocan en un solo aspecto de consultoría como solo salud ,riesgos ocupacionales y la gestión ambiental con proceso de mitigación por lo cual es importante para las instituciones de salud fomentar el uso del entorno ambiental en la prestación del servicio como una ventaja competitiva y a la vez generando posicionamiento del servicio en el sector salud y factor diferencial del mismo; ya que no ha sido muy utilizada en nuestro país y sería un mercado prometedor que no cuenta con ofertas de consultoría similar. Este panorama de mercadeo, revela un nicho de mercado que no ha sido explorado ni cuenta con ofertas de asesoría similares.

8.2 Análisis de mercado

Según la información recolectada y el apoyo de la oferta institucional de una empresa de nivel público se fomentara el proceso de consultoría especializada desde el parámetro de atención de solicitudes y asesoramiento de aspectos: de calidad en salud, enfoque en la persona,

curso de vida, aspectos sociales, legales, financieros , tecnológicos, ambientales , económico y técnico, realizando un acompañamiento y asesoramiento estratégico que cumpla con los procesos misionales y organizacionales de las instituciones de salud (UPSS).

8.3 Análisis de los factores internos y externos de la organización productiva

En la Tabla 7 menciona los factores internos y externos de la organización productiva para tener en cuenta el análisis de planeación empresarial a partir de la matriz DOFA.

A partir de ellos, es necesario que la propuesta empresarial cuente con algunas estrategias que potencialicen las fortalezas de ser la única oferta de carácter privado que realice una asesoría íntegra y se desarrollan con mayor detalle en el siguiente Análisis CAME

Matriz Dofa (FODA)

Tabla 8 Matriz Dofa

Factores	Amenazas	Oportunidades
Externos	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes que no consideren importante utilizar el servicio de consultoría y/o asesoría para mejorar la calidad del servicio y la innovación - Clientes que consideren otras opciones de consultoría por bajos costos - Otros grupos de consultoría con experiencia en el sector salud. - Clientes que no consideren importante incluir servicios ambientales para mejorar el aseguramiento de la calidad en salud y el confort ambiental. - Clientes que no consideren importante mejorar revisar y conocer carga de morbilidad por origen ambiental del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivos tributarios por parte del Estado fortalecer en la gerencia empresarial. - Los requisitos de la son de obligatorio cumplimiento para optar por el aval por parte de las autoridades competentes para continuar con la prestación del servicio sin estar expuestos a ser sancionados. - Ofertar servicio integral de salud con ventaja competitiva - Posicionarse en el mercado como Instituciones generadoras de acciones de mitigación y simbiosis con el ambiente. - Exponer intervenciones empresariales y de sostenibilidad ambiental a las unidades de servicios de salud.

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

	interno o externo para mejorar sus estándares de calidad.	
Factores	Fortalezas -	Debilidades -
Internos	<ul style="list-style-type: none"> - La asesoría empresarial permite el cumplimiento de requerimientos básicos según la normatividad vigente, fortaleciendo los aspectos de salud, técnico, social y ambiental que permite el desarrollo y crecimiento empresarial gracias a la innovación del servicio e inclusión del entorno ambiental derivadas de la consultoría - La empresa cuenta con profesionales cuyo perfil está enfocado en el aseguramiento de la calidad en salud, innovación del servicio e inclusión de servicios verdes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Al tratarse de una empresa nueva no cuenta con experiencia y reconocimiento en el tema de consultoría y /o asesoría en el sector salud y ambiente para ser seleccionada para estos procesos. - Temor por parte de los directivos, gerente y/o administradora llamados de atención, multas por déficit, falencias en los manejos de calidad en salud, de impactos ambientales, identificados durante la asesoría y consultoría de la organización de salud.

Fuente: Elaboración Propia (2018)

8.1 Análisis de los factores internos y externos de la organización productiva

En análisis Dofa se determinaron los factores internos y externos de la organización productiva a contemplar para el análisis de planeación empresarial con base en la matriz DOFA.

De acuerdo a ellos, Se establece la propuesta empresarial cuenta con algunas estrategias que potencialicen las fortalezas de ser la única oferta de que realice una consultoría especializada, a la vez que permite la inserción de nuevos y novedosos servicios en salud que generen adherencia de los clientes y posicionamiento y renombre en el sector de la salud. Y a la vez que se minimiza la prevalencia de las debilidades como la falta de reconocimiento en el sector de consultoría por ser empresa nueva.

8.2 Análisis CAME

A partir de los factores identificados en la matriz DOFA, en la Tabla 7 se proponen algunas estrategias para corregir debilidades, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y explotar las oportunidades y potenciarlas. Se relaciona en la siguiente tabla.

Tabla 9 Análisis estrategias CAME

Enfoque	Estrategias
<p>Corregir Debilidades</p>	<p>Reorientación (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> - D1-O1 y 2. Realizar comunicación del apoyo político, gubernamental, ambiental, normativo e institucional del sector salud que respalda la oferta de servicios de consultoría y asesoría de la empresa. - D1-O3. Fortalecer la oferta de servicios de salud de alta calidad e innovación en la atención en salud y el desarrollo de actividades de aseguramiento en la calidad en salud, innovación del servicio y uso de áreas verdes. - D2-O4. Captación de clientes con estrategia de promoción de los servicios de consultoría y/o asesoría en las oficinas de las entidades gubernamentales locales y la realización de visitas a las instituciones de salud de Bogotá - D2-O1. Alianzas y búsqueda de financiación para la recolección y manejo de la información de fuente primaria a través de acuerdos de con entidades públicas y/o privadas del sector salud con criterios de confidencialidad y protección de datos.
	<p>Supervivencia (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - D1-A1 Búsqueda de reconocimiento y prestigio de la empresa como la mejor oferta que realiza la asesoría integral en los aspectos de aseguramiento en la calidad en salud, innovación del servicio y uso de áreas verdes ser una opción implementable por las instituciones de salud - D2-A2 Recolección y manejo de la información de fuente primaria en las unidades de prestación de servicios de Bogotá reconocidas ante el Ministerio de salud y la secretaria distrital de salud para realización de diagnóstico de campo y desarrollo de propuestas
<p>Afrontar Amenazas</p>	

	dirigidas a cada institución de salud.
Mantener Fortalezas	Defensivas (FA)
	<ul style="list-style-type: none"> - F1- A 1-3. Posicionamiento en el sector de la consultoría especializada a través de campañas de promoción que resalten el alcance y beneficios de la consultoría realizada a las instituciones de salud en los aspectos de salud, innovación del servicio, legal, ambiental, económico y técnico de la propuesta empresarial de consultoría. - F2- A 2 -4. Consolidación de alianzas estratégicas con proveedores y clientes para que los costos de inversión asociados a la implementación de las estrategias de intervención organizacional en los aspectos de salud, innovación del servicio, legal, ambiental, económico y técnico de la propuesta empresarial sean recuperados a en cortos espacios de tiempo.
Explotar Oportunidades	Ofensivas (FO)
	<ul style="list-style-type: none"> - F1-O4. Desarrollo de portafolio de servicios de consultoria donde se destaque ellos servicios de apoyo e intervención en los aspectos de salud, innovación del servicio y uso de servicios verdes. - F2-O1-O3. Contratación de personal profesional con conocimiento en los de salud, innovación del servicio, legal, ambiental y que tengan motivación y adaptabilidad a las necesidades del sector salud y ambiente para el logro de asesorías concretas y exitosas.

Elaboración Propia (2018)

La estrategia de inserción y posicionamiento e innovación de servicio o producto nuevo en el sector salud estará enmarcada en el cumplimiento de la normatividad vigente en salud y ambiente para el logro de inserción de productos nuevos identificado durante la consultoría especializada y que a la vez retribuyan en el posicionamiento y reconocimiento de la empresa como la mejor opción de empresa de consultoría.

Las debilidades del grupo de trabajo que puedan representar algún tipo de riesgo al éxito del proyecto pueden ser mitigadas gracias a la planeación estratégica de la estructura organizacional, toda vez que ésta esté enfocada en la potencialización de las capacidades y

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

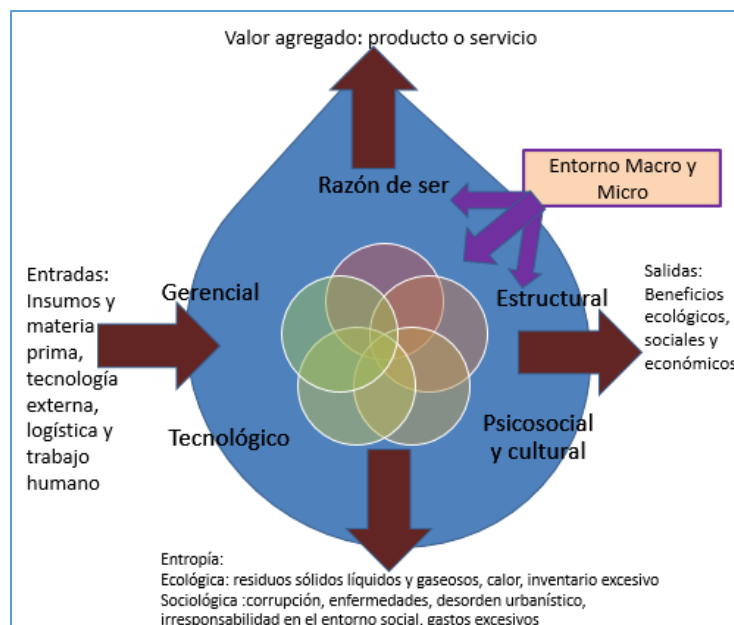
competencias profesionales de los trabajadores, aplicados al servicio de consultoría especializada. Por lo cual es necesaria la contratación de profesionales expertos, con experiencia calificada en el sector de la salud, en gerencia de la calidad de salud y ambiente y oferta de servicio para fortalecer el ingreso y posicionamiento en el sector de la salud.

Con la inserción y búsqueda de posicionamiento en el sector salud, con el servicio de consultoría especializada basada en los principios de gestión empresarial y ambiental. Las acciones realizadas deben integrar e implementar los principios mencionados anteriormente y llevar al fortalecimiento de las instituciones prestadoras de servicios de salud; lo cual conllevará al cumplimiento de los requisitos normativos necesarios como parte del fortalecimiento y el aprovechamiento de la oferta institucional y tributaria en corto tiempo, proveído por el servicio de la consultoría especializada.

9. Propuestas de optimización con enfoque ambiental del sistema de gestión empresarial

La Ilustración 11 Se especifican los componentes con los que debe contar el sistema de gestión empresarial y ambiental de la organización productiva propuesta, con base en el enfoque sistémico expuesto por Kast (1988).

Ilustración 11 Esquema Gota de Agua



Fuente, Universidad El Bosque - Adaptado de Kast, F., & Rosenzweig, J. (1988).

9.1 Planeación Estratégica

9.1.1 El Plan estratégico

El plan estratégico para los servicios de salud incluye los criterios para la toma de decisiones cotidianas de la organización y a diferencia de la planificación tradicional, provee el patrón usado para la evaluación de los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzar decisiones acertadas. Proporciona Ventajas como: Ahorro de costes innecesarios, Posicionamiento en el mercado, factor diferencial, prestigio y Mayor organización. El proceso de desarrollo de la planificación estratégica está fundamentado en la visión del estado futuro de la organización y su ápice estratégico es su coordinación o su dirección, generalmente a 5 años. (Jorge Morantes, 2017)

9.1.1.1 Componentes del plan estratégico

Tabla 10 Componentes del Plan Estratégico

Componente	Observación
Capital organizacional:	El modelo organizacional facilita el desarrollo e implementación de gestión organizacional con énfasis en logro de localidad en salud y salud ambiental.
Talento humano:	Es una organización que cuenta con talento humano con búsqueda del logro en la calidad en salud e inclusión, implementación de modelos de excelencia en la prestación del servicio, calidad del servicio y satisfacción del cliente y su familia.
Capital tecnológico:	La organización cuenta con tecnología de punta y alta efectividad para la resolución de necesidades del usuario y familia y cliente interno y se encuentra a la vanguardia en protección de datos personales y de historia clínica que proporciona seguridad al usuario y familia y desarrollo eficiente de la prestación y calidad del servicio de salud.
Ventaja Competitiva:	La organización busca enfatizar su diseño y adecuación de áreas de confort ecológico y social que demuestra su

	<p>compromiso ambiental, procesos de innovación y aseguramiento de la calidad en salud de sus clientes y familias para posicionarlos en el área de la salud como instituciones de reconocimiento de excelencia en la calidad del servicio de salud.</p>
<p>Clientes:</p>	<p>Cliente interno: con beneficios de mejora en la calidad del aire y de espacios con áreas de confinamiento (urgencias, UCI adulto y Neonatal) de lugar de trabajo y espacios de confort y descanso de orden ambiental que mejora su salud física y laboral.</p> <p>Cliente externo: con espacios de orden ambiental que mejoran y aceleran sus procesos de curación y permiten su interacción con la naturaleza áreas de descanso en tiempos de espera para suscitadas médicas y de espera de alta de sus familiares o amigos hospitalizados.</p> <p>Comunidad: con entornos ambientales saludables que fomente la salud preventiva a nivel físico y ambiental.</p> <p>Organización: con muestra de eco amigabilidad con el entorno, reconocimiento social y adherencia, satisfacción con el servicio del cliente externo y red de apoyo.</p>
<p>Procesos Claves:</p>	<p>Aseguramiento de la calidad y excelencia del servicio de salud enfocada en un modelo de innovación de la atención integral del servicio de salud.</p> <p>Garantía del manejo eficiente de los recursos humanos, financieros tecnológicos, y recursos naturales que logren la implementación del modelo “Naturyl”</p> <p>Innovación e implementación del servicio ecosistémicos que garantice el mejoramiento de la calidad del aire y por ende el mejoramiento de la calidad de vida de los clientes interno y externo de nuestra organización.</p>

	Garantizar la sostenibilidad financiera y gestión ambiental empresarial de la organización.
--	---

Fuente: Elaboración Propia (2018)

9.1.2 Plan Operativo

9.1.3 Componentes del plan Operativo

Tabla 11 Componentes del Plan Operativo

Componente	Observación
Materias primas e insumos sostenibles:	Materias primas, insumos de control de vectores y plagas, germinados, plántulas para el diseño de áreas verdes con plantas nativas que fomente los procesos de mejora de la calidad del aire, aislamiento térmico, diseño paisajístico, curación y confort físico, mental, ambiental y social. Uso de materiales eco amigable con el ambiente y manejo de residuos con mínimo potencial de impacto ambiental negativo.
Pronóstico y tipo de mercado con enfoque verde:	Implementación de diseños y tecnologías de uso hospitalario que fomenten la protección y cuidado ambiental y que generen al mismo tiempo rentabilidad financiera, confort ambiental, físico y mental en los clientes internos y externos del hospital
Inventario:	Inventario de materias primas de elementos para la prestación del servicio y especias nativas para la implementación del espacio y áreas verdes en lugar hospitalario.
Capacidad regulada y suficiente en función de las necesidades del cliente:	Estudios de determinación de la capacidad logística, de espacios e infraestructura, y recursos financieros que permitan lograr el cumplimiento de necesidades de los clientes interno y externo y diseño de estrategias y

	conocimiento de las necesidades y satisfacción de cliente externo y familia con el servicio de salud prestado, búsqueda de la mejora continua del confort ambiental de los clientes y familia.
Estrategia de localización y manejo responsable de la infraestructura:	Lugares de fácil acceso geográfico y búsqueda de equipo de diseño, estructura y adecuación de la infraestructura con implementación de áreas de uso social y de descanso o zonas de lectura para los clientes de la empresa, que lleven al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de sostenibilidad organizacional.
Producción o servicio limpio	Implementación de tecnologías limpias que mitiguen el impacto negativo generado por la prestación del servicio de salud en especial en manejo eficiente del recurso hídrico, manejo de vertimientos y de emisiones atmosféricas.
Enfoque en el producto y/o servicio:	Servicio con aseguramiento de la calidad en salud con enfoque de simbiosis ecosistémica que fomente mejora en la salud del usuario, calidad de vida, salud ambiental y fortalezca la calidad del servicio de salud y la satisfacción del cliente
Ergonomía y diseño de puestos de trabajo, salud en el trabajo:	Búsqueda de espacios adaptados al confort del cliente interno, con diseño de puestos de trabajo que permitan la realización de la prestación del servicio de salud al usuario con estándares de seguridad, calidad e infraestructura del área de trabajo que disminuya el riesgo ocupacional (físico, biológico, ergonómico) y fomente la calidad de vida, el bienestar del cliente interno y la interacción con la naturaleza durante el tiempo de pausas activas.
Publicidad y manejo de marca:	Posicionamiento de las unidades de prestación de servicios de salud a nivel nacional e internacional como

	<p>instituciones de salud con enfoque de calidad y excelencia del servicio de salud, liderazgo, ecoeficiencia, eco amigabilidad y sostenibilidad, destacándose como modelo de salud y responsabilidad ambiental y social.</p>
Mejoramiento continuo:	<p>Realización de evaluación e implementación de estrategias de mejora continua (ciclo de Deming), que garanticen la prestación optima, oportuna, eficaz y eficiente del servicio de salud con enfoque de sostenibilidad y reconocimiento social y ambiental.</p>
Simbiosis industrial con la cultura y el ecosistema:	<p>El modelo “Naturyl” influirá en la creación y adecuación de espacios donde confluya los corredores biológicos, espacios verdes y las diferentes formas de implementación de muros verdes que contribuyan a demostrar la simbiosis industrial y ecosistémica fortalece la gerencia en la calidad en salud en las instituciones de salud y a su vez la sostenibilidad social y ambiental de las instituciones prestadoras de servicios de salud.</p>
Gestión del talento humano:	<p>Fortalecer la gestión del recurso humano en la prestación y aseguramiento de la calidad en salud y la adquisición de conciencia ambiental que cree el fomento de espacios de confort y bienestar a nivel de la salud física, salud ambiental y que a la vez fortalezca los procesos de recuperación del usuario, que logren estancias hospitalarias más cortas de los usuarios y la interacción de la familia en la recuperación del mismo y a la vez aumenten la satisfacción del servicio obtenido por parte del cliente externo y su familia.</p>
Investigación y desarrollo:	<p>Promover y fortalecer espacios de investigación y nuevas tecnologías de aporte al aseguramiento de la</p>

	<p>calidad en salud y a la sostenibilidad hospitalaria con enfoque ambiental que permita conocer los logros de la implementación de espacios de integración y confort ambiental en la calidad en salud de los usuarios en las instituciones de prestación de servicios de salud.</p>
Control y seguimiento:	<p>Realización continua de procesos de control y seguimiento (auditorías interna y externas, evaluación, autoevaluación) de estrategias de mejora continua que lleven al logro de la calidad y excelencia en la prestación del servicio de salud y en la sostenibilidad hospitalaria.</p>
Presupuesto, registro y manejo del dinero responsable en función de la misión:	<p>Realización y verificación de estudio financiero (ver anexo), que permita evaluar costos estándar, tiempos de ejecución, espacios físicos de uso para el desarrollo del modelo “Naturyl” que logren el proceso misional y los objetivos organizacionales y logren la calidad y excelencia en la gerencia de los servicios de salud.</p>
Compras sustentables:	<p>Estudios, cotizaciones y verificación de sistema de compras con mínimo impacto ambiental negativo o cero impacto ambiental en la salud de los clientes internos y externos, familia y comunidad con seguimiento y verificación de su ciclo de vida (de los insumos y elementos comprados para el desarrollo de la prestación del servicio de salud) y evaluación y verificación de los procesos de los consumo responsable o unión a la cadena de reciclado para su manejo responsable de los elementos comprados.</p>
Gestión ambiental:	<p>Diseño e implementación de una gestión integral de componentes ambientales con manejo eficiente, sostenible, responsable de los recursos naturales y la implementación de muros verdes que fomenten la simbiosis industrial, cultural y ecosistémica que generen</p>

	salud física, salud ambiental y calidad de vida en los cliente internos y externos y familia y comunidad.
Contratación y cierre justo:	Diseño de perfiles de talento humano para definición de la contratación , definición de condiciones de trabajo y criterios de cierre y terminación de contratos, enmarcados en la política organizacional de equidad y protección laboral de la organización y normatividad nacional que genere seguridad, transparencia organizacional, equidad en el cliente interno y fomente la participación activa del mismo en las estrategias de aseguramiento de la calidad, innovación a nivel organizacional que oriente el cumplimiento misional y visionar y de objetivos estratégicos y operativos de la organización y propenda por la sostenibilidad organizacional.

Fuente: Elaboración Propia (2018)

9.1.3 Análisis Modelo Gota de Agua

A continuación, se relaciona como el análisis del modelo de la organización productiva condensa aspectos fundamentales del diagnóstico de la empresa:

Razón de Ser:

Prestación de servicio de consultoría especializada a las instituciones de salud para el fortalecimiento de la calidad en salud, innovación del servicio e inclusión de espacios verdes en las instituciones de salud con enfoque centrado en la persona e implementación del confort ambiental.

Valor agregado:

Reconocimiento como mejor empresa de consultoría especializada enfocada en aspectos en la calidad en salud, centrado en la persona e innovación del servicio, gestión integral de la calidad en salud, gestión de riesgos, confort ambiental con simbiosis industrial - cultural en búsqueda de la sostenibilidad organizacional.

Según el conocimiento del sector salud y los clientes actuales y potenciales, la razón de ser de “Naturyl” Consulting Group, ofertamos una serie de valores agregados con el fin de brindar un plus adicional a la prestación de nuestros servicios. Algunos de ellos son:

- Atención permanente a los clientes y /o representantes (actores interesados) de las UPSS, página web, chat, redes sociales.
- Capacitaciones periódicas sin costo alguno al personal de nuestros clientes en temas de actualidad del sector salud, gestión de la calidad, higiene y seguridad en el trabajo (HSQ), normatividad y ambiente según sus necesidades organizacionales.
- Envío de Brochures, Boletines informativos, flashes informativos gratuitos, con información de interés, que les permitirán mantenerse actualizado en temas de salud, bienestar, ambiente y sostenibilidad organizacional.
- Apoyo en el Fortalecimiento del enfoque centrado en la persona con alineamiento de la política organizacional y uso de marketing de salud, social y ecológico.
- Apoyo en el diseño y análisis de resultados de encuestas de determinación conocimiento del grado de satisfacción y calidad del servicio de salud, para el fortalecimiento y logro de altos estándares de calidad y sostenibilidad organizacional.

Entornos Macro y Micro:

- **Gerencial:** fortalecimiento de áreas de intervención en las organizaciones que soliciten el servicio de consultoría especializado.
- **Gestión del talento humano:** Contratación de personal que contribuya a fortalecer el proceso de consultoría en las instituciones de salud en los aspectos salud y ambiente.
- **Gestión del Recurso tecnológico:** Sistemas de desarrollo Tecnológico Hardware y Software para recolección, procesamiento análisis información y elaboración de informes.
- **Gestión de muros verdes y servicios ecosistémicos:** Apoyo en la Implementación de espacios de confort ambiental con diseños de muros verdes e implementación de áreas compatibles con espacios hospitalarias que creen espacios saludables y ecoamigabilidad con el ambiente. Con beneficios de Mejora de la calidad del aire interno y externo de las unidades de prestación de servicios de salud con disminución de enfermedades respiratorias asociados a ambientes de

confinamiento y contaminados y ambientes intrahospitalarios y comunitarios saludables y sostenibles.

- **Estructural:** Instalaciones que reflejen imagen organizacional con gestión eficiente de espacios eco amigable para el reconocimiento de marca.
- **Entropía Ecológica:** Fomentar estrategias de manejo y mitigación de impactos de los Residuos Sólidos que se generen en la empresa, Sustancias Químicas que se utilicen en algún momento de producción.
- **Sociológica:** Reforzar desde la consultoría especializada el fortalecimiento de procesos sociales que generen interacción social, cuidado y protección ambiental y disminución de costes ambientales en las empresas asesoradas.

Este subsistema es uno de los más importantes, es definido como: La organización como un subsistema de la sociedad, debe alcanzar ciertos objetivos dentro del sistema que la envuelve, cumpliendo una función dentro de éste y atendiendo sus requerimientos (Kast & Rosenzweig, 1988).

El servicio de consultoría especializada surge como respuesta a la necesidad que existe las unidades prestadoras de servicios de salud de lograr altos estándares de calidad en salud e innovar en el servicio para mantener su posicionamiento en el sector de la salud y a la vez compatibilizar el enfoque empresarial con el ambiental.

9.1.4 Misión

La Empresa y su Entorno

Zapata Gómez (2007) La Empresa y su entorno se refiere a la relación de una organización con todas las partes interesadas, es decir, sus vecinos, la comunidad, la fauna, la flora, las autoridades ambientales y demás, en un “contexto en el que se vea la importancia del Sistema de Gestión Ambiental y su trascendencia dentro y fuera de la organización, sus efectos positivos y negativos, las exigencias en la economía y en las relaciones comerciales, su buen manejo ambiental del entorno y el cumplimiento de las normas legales y la obtención de resultados de eficiencia y claridad de las funciones”.

La empresa de consultoría “Naturyl” Consulting Group define su misión:

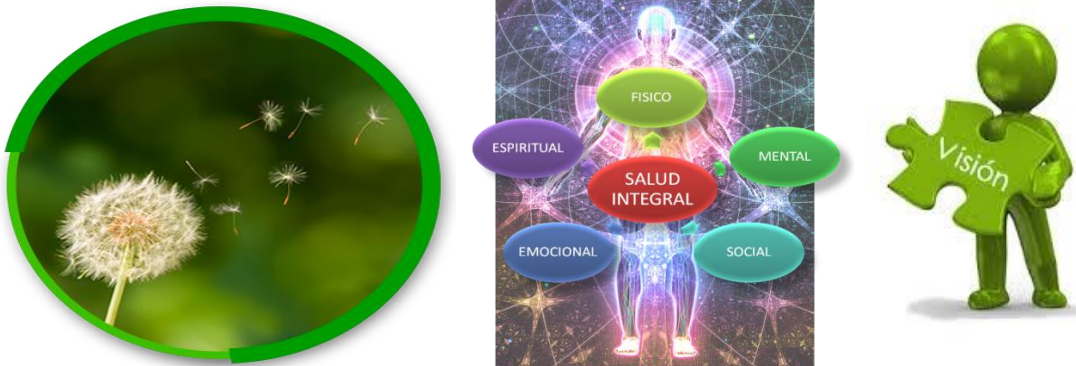
Misión



Fuente: Misión - imágenes Google (2018)

Somos un grupo de consultoría especializado que apoya el fortalecimiento del modelo innovador en la atención en salud, experto en el fortalecimiento del aseguramiento de la calidad en salud del cliente y familia con perspectiva de la innovación del servicio y el uso del confort ambiental que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

9.1.5 Visión



Fuente: Visión - imágenes Google (2018)

Para el año 2025, ser reconocidos como el mejor el grupo consultoría especializado en la intervención empresarial estratégica para la implementación de modelos de la calidad en salud enmarcado en el cliente y la interacción el entorno para la gestión integral del servicio, innovación

y fomento de buenas prácticas socio-ambientales y sostenibilidad financiera de las instituciones de asesoradas.

9.1.6 Valores Corporativos

Compromiso con el servicio

Preferencia por el cliente

Lealtad

Honestidad

Trabajo en equipo

Disciplina

Responsabilidad social

Creatividad

Solidez empresarial

Calidad e Innovación

Adaptabilidad

Competitividad



Fuente: Valores Corporativos - imágenes Google
(2018)

De los valores se promoverán los descritos a continuación:

Confidencialidad: Garantizar confianza y protección de la información y datos de los clientes.

Compromiso. Brindar un servicio profesional con humanismo, enfocado a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (centrado en la persona).

Honestidad. Realizar las labores relacionadas con la consultoria desde la honestidad, respeto a la dignidad e igual y ética profesional.

Trabajo en equipo. Propender el desarrollo de relaciones basadas en el apoyo, respeto y confianza dentro de la empresa y con los clientes.

Innovación y creatividad. Proponer alternativas para la implementación de acciones de mejora que se adapten a las condiciones y capacidades de las unidades de prestación de servicios de salud de forma eficaz y eficiente.

9.2 Subsistema técnico

La empresa se domiciliara en la ciudad de Bogotá y realizará sus procesos recepción de solicitudes, análisis de información y sugerencias de intervención empresarial; contara con personal especializado y de apoyo para la realización de consultoría, instalaciones, equipos y tecnología necesaria para realizar reuniones y sugerencia de planes de acción en a las empresas que solicitaron el servicio enmarcados en los aspectos de salud, calidad innovación del servicio y uso responsable de espacios ambientales de acuerdo a lo establecido por las políticas del sector salud y ambiente.

9.2.1 Subsistema psicosocial

El desarrollo de las actividades de consultoría estará caracterizado por el trabajo en equipo y demás valores organizacionales, vinculando a cada uno de los trabajadores como parte de un equipo integrado que trabaja de forma conjunta para alcanzar los objetivos propuestos.

Los profesionales vinculados a la empresa deberán presentar y aprobar una serie de pruebas psicotécnicas y de conocimientos, además de soportar la experiencia adquirida y requisitos académicos para el cargo en el cual se van a desempeñar. Estos cargos serán definidos de acuerdo con la información entregada las unidades de servicios de salud, cumpliendo las siguientes características especificadas en la siguiente tabla:

Tabla 12 Talento Humano empresa de Consultoría e implementación Muros Verdes

Encargado	Conocimientos de la Organización	Desarrollo de Actividades Específicas
Magister en gestión empresarial ambiental y/o Magister en Gerencia de servicios de salud,	Diseño de proyecto de intervención gerencial en la calidad en salud, Consultoría a directivas de instituciones prestadoras de servicios de salud, atención Primaria en	Elaboración proyecto de diseño de propuesta de innovación de la gestión del servicio de salud. Consultor de apoyo organizacional en instituciones de salud encargado de generar plan

PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

<p>Magister en gestión de servicios de salud, gestión ambiental y eco pedagogía Personal Apoyo: Especialista en gerencia Salud ocupacional y/o Higiene y seguridad en el trabajo (licencia de ejercicio profesional)</p>	<p>Salud, Gestión del riesgo, marketing social - ecológico e implementación del modelo Naturyl en instituciones de prestación de servicios de salud - Consultoría- Asesoría - Talleres de capacitación a integrantes de la organización</p>	<p>de intervención empresarial para garantizar el aseguramiento de la calidad en salud e innovación del servicio con uso de espacio exterior de área verde. Implementación con grupo de apoyo del marketing social y ambiental. Diseño de estrategias eco pedagógico con grupo de apoyo divulgación on-line o página Web para usuarios, familia, personal institucional. Divulgación de implementación y de la empresa de consultoria especializada y/o asesoría “Naturyl” Consulting Group.</p>
<p>Área Salud: Personal de área de la salud: Médico especialista Fisiatría, Medico general, Psicólogo, Enfermera con experiencia en gerencia de proyectos, higiene y seguridad en trabajo, grupo asistencial de enfermería, Terapeuta de Salud Ocupacional, Terapeuta Respiratorio.</p>	<p>Conocimiento de la interacción y uso de terapias alternativas que compatibilicen al cliente externo, familia con los módulos de implementación de servicio innovador, la calidad en salud y la simbiosis industrial cultural para la mejora de la calidad de vida y de sus procesos de salud.</p>	<p>Participación activa en el desarrollo de estrategias y actividades en el de la empresa de consultoria especializada y/o asesoría “Naturyl” Consulting Group. Desarrollo de atención en salud en ambiente exterior con el cliente externo y familia, que fomenten la recuperación de la salud, las habilidades cognitivas, psicomotoras el bienestar y la salud.</p>

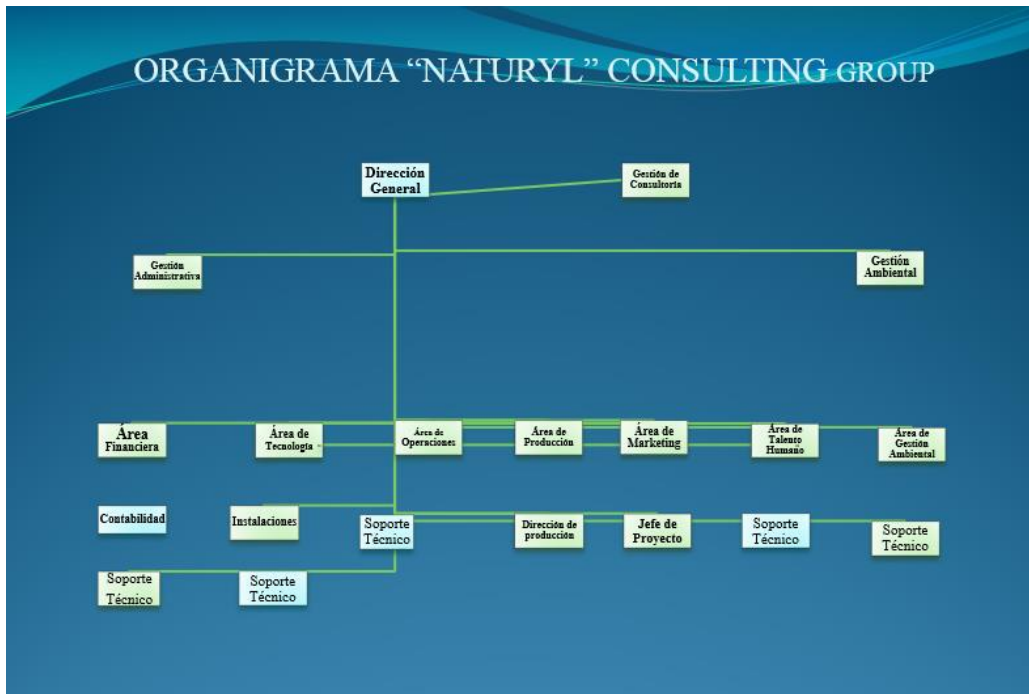
PROPUESTA DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

		Trabajo en equipo de grupo interdisciplinario para Desarrollo de atención en salud en exteriores con el cliente externo y familia, que fomenten la recuperación de la salud, las habilidades cognitivas, sensoriales, psicomotoras el bienestar y la salud.
Asesor Marketing social y Ecológico	Apoyo material eco pedagógico en página web y publicidad marketing social y ecológico que busquen la sostenibilidad ambiental	Apoyo página web publicitaria de marketing socio- ambiental
Arquitecto y /o y/o Ingeniero Sanitario, ambiental, ingeniero agroforestal, Paisajista	Diseño y construcción de mobiliario verde, tipo vegetal, licencias de construcción	De acuerdo al lugar, área de construcción diseño de, estructura, materiales de construcción muro verde (jardines de ingreso institución de salud, jardines verticales, terrazas verdes, huertas agrosostenibles con especies nativas).
Jardinero – Asistente jardinero	procesos de germinación Plantación y mantenimiento de Los muros verdes (Jardín Vertical, terrazas verdes, huertas agrosostenibles)	Implementación de los jardines de prueba piloto y Mantenimiento de los mismos.

Fuente: Fuente: Elaboración Propia (2018)

9.2.3 Subsistema estructural

Ilustración 12 Estructura Organizacional "Naturyl" Consulting Group



Fuente: Elaboración propia (2018)

9.2.4 Subsistema administrativo

El subsistema administrativo permite la integración de los demás subsistemas, a partir de la definición de los siguientes elementos:

9. 2.4.1 Definición del negocio

La empresa brindará servicios de consultoría a las instituciones de salud en los aspectos salud, aseguramiento de la calidad, innovación y uso de áreas verdes en procesos de recuperación, rehabilitación de los clientes y uso de zonas de descanso para pausas activas de los clientes internos y de mitigación de impactos ambientales negativos en los recursos energético, hídrico entre otros.

9.3 Unidades estratégicas de negocio

Un factor diferencial de la propuesta empresarial es la integración de los aspectos salud, ambiente y la gerencia de la calidad del servicio con innovación desde el apoyo de personal especializado en estos aspectos y su implementación en tiempos definidos con los clientes (consultoría, diagnóstico empresarial, sugerencia de intervención empresarial, asesoría permanente).

9.3.1 Definición de la estrategia corporativa

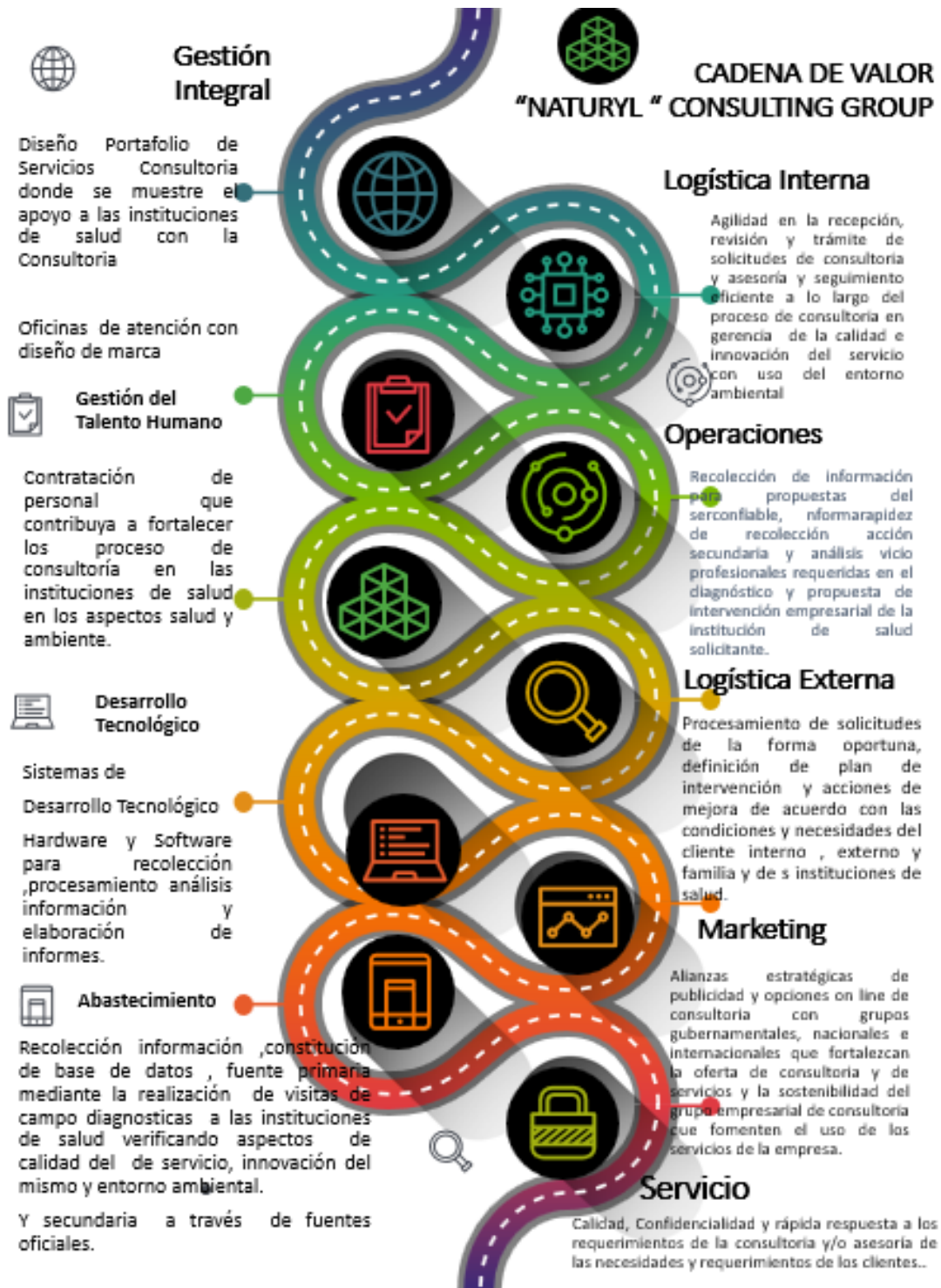
Habiendo realizado un diagnóstico de la situación actual del área de mercado del sector salud en la ciudad e Bogotá se observa una buena ventaja competitiva por el déficit de empresas de consultoría en los aspectos mencionados de por el grupo de consultoria especializada y/o asesoría “Naturyl” Consulting Group. Por lo cual la estrategia corporativa se dirigirá a la inserción y posicionamiento del sector salud como mejor opción de empresa de consultoría según análisis CAME.

La estrategia corporativa para la organización es el reconocimiento de la empresa como la mejor oferta que realiza la consultoría especializada de acuerdo a los lineamientos aspectos salud, ambiente, innovación de servicio de acuerdo a la normatividad vigente del sector salud y ambiente y al logro de la satisfacción del cliente, bienestar y salud.

9.3.2 Definición de la estrategia competitiva

De acuerdo con el diagnóstico realizado, se propone la estrategia de diferenciación que resalte el servicio integral en los aspectos de aseguramiento de la calidad en salud, innovación del servicio y uso del entorno ambiental de acuerdo a las políticas del sector salud y nacionales y el objetivo tres (3) de desarrollo sostenible ODS , de la consecución n de salud y bienestar en la población en general. A continuación, se detalla la estrategia de diferenciación en las diferentes actividades de la cadena de valor en la siguiente ilustración.

Ilustración 13 Cadena de Valor Proyecto - Estrategia de diferenciación

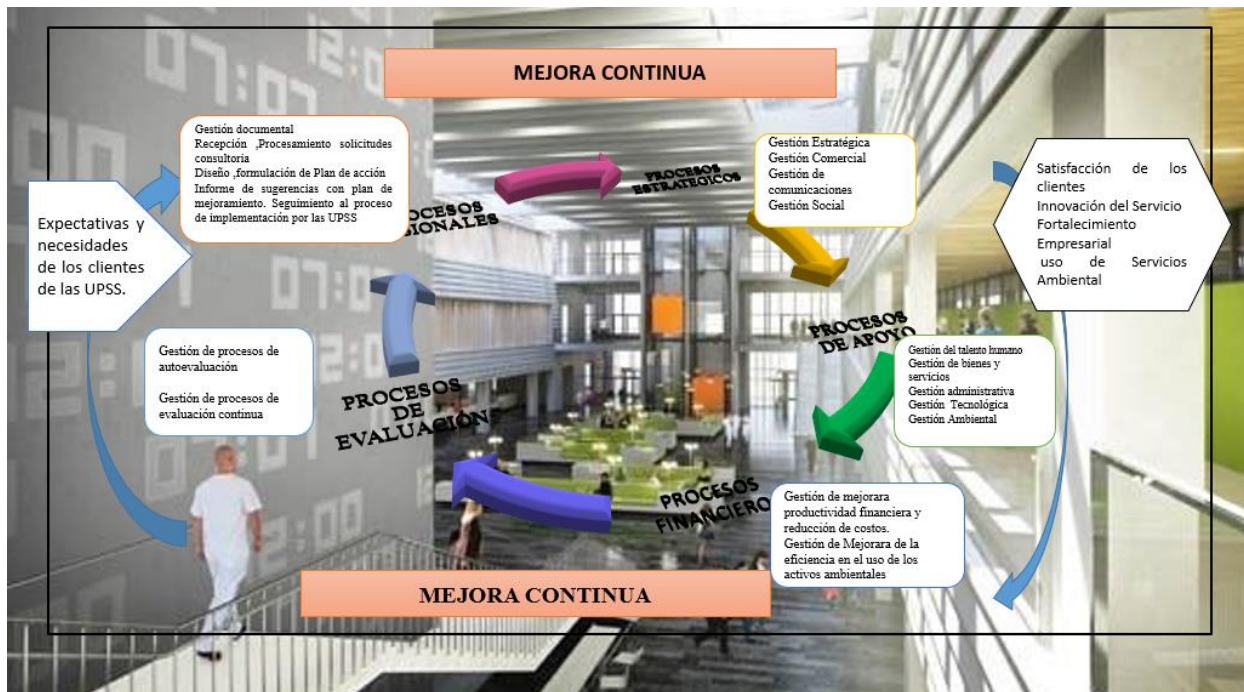


Fuente: Elaboración propia

9.3.3 Implementación de la estrategia corporativa

Los diferentes procesos que se implementarán en la empresa para adoptar la estrategia corporativa definida como el posicionamiento y reconocimiento de la empresa a través de la comunicación del alcance de la consultoría especializada con lo cual se busca lograr los objetivos organizacionales consolidando la empresa

Ilustración 14 Mapa de procesos de la organización.



Fuente: Elaboración Propia (2018)

9.3.4 Política ambiental

Teniendo en cuenta los potenciales impactos ambientales identificados en la “Matriz de aspectos e impactos ambientales (Anexo 1), la empresa deberá contar con una política ambiental que promueva la sostenibilidad en la organización. Esta política permitirá identificar, controlar y minimizar al máximo el impacto sobre el medio ambiente de las actividades de consultoría:

- ambiental de la empresa deberá apoyar la participación de todo el personal cumplir con los siguientes principios y directrices:
- Identificar y evaluar aspectos ambientales que se deriven del desarrollo de las actividades, enfocado hacia la mejora continua y la prevención de la contaminación.
- Disponer de los elementos y establecer las medidas de gestión ambiental necesarias para reducir los impactos negativos de la actividad de la empresa a través de la prevención y reducción de la contaminación y uso eficiente de los recursos.
- Determinar objetivos y metas para la conservación de los recursos a través de la reducción de residuos, emisiones, vertimientos, uso de equipos eficientes y tecnologías limpias, y demás alternativas que se encuentren disponibles, llevando a cabo una mejora continua en la gestión ambiental de la organización.
- Difundir el compromiso de prevención y mitigación de la contaminación entre los proveedores, empleados, contratistas y clientes.
- La empresa de Consultoría determina enfocarse en los siguientes objetivos:

Alcance del Plan de Manejo Ambiental

Tabla 13 Plan de Manejo Ambiental

Etapas	Actividades	Impactos Ambientales	Estrategias de Mitigación
Inicio de Acciones Preliminares	Reconocimiento de Áreas de Implementación del Proyecto Contratación de Mano de Obra	Déficit de Áreas verdes Afectaciones de la Calidad del Aire Alteración Calidad del Agua Generación de Residuos y Material Sobrante de la construcción	Según análisis de información recolectada en visitas de campo

		de los muros verdes	
Fase de Implementación	<p>Implementación Áreas Verdes</p> <p>Centro de Acopio de Materiales de construcción de áreas verdes</p> <p>Centro de Acopio de Residuos solidos</p> <p>Centro de Acopio de Coberturas vegetales sobrantes</p>		<p>Recirculación de aguas residuales cuando drenan del sustrato y sobre todo la implementación de métodos de riego precisos y altamente eficientes tales como riego por goteo y por micro aspersión para riego de áreas verdes.</p> <p>Almacenamiento de materiales de construcción de las áreas verdes y espacios de simbiosis cultural e industrial de acuerdo a su grupo de material de construcción y de capa vegetal y cantidades.</p>

		<p>Ubicación y señalización de un lugar de almacenamiento y disposición de residuos sólidos.</p> <p>Señalización, cuidado de espacio ecosistémico de servicio a la, persona, familias y comunidad con señalización de habladores de cuidado y protección de estos espacios socio ambientales.</p> <p>Señalizadores de tubulares o malla de protección de árboles, muros verdes, áreas verdes implementadas en las zonas sociales, espacios dispuestos para relax, disminución del</p>
--	--	---

			estrés y atención terapéutica del servicio de salud y alrededores de la institución de salud.
--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia (2018)

9.3.5 Programas del Plan Medio Ambiental (PMA)

Tabla 14 Programas del Plan Ambiental

Programas	Aspectos a Tener en Cuenta
Manejo de Áreas Verdes Manejo de Cobertura Vegetal	- Manejo e implementación de áreas verdes y protección de cobertura vegetal
- Contaminación Atmosférica	- Control de Emisiones de Material particulado, Emisión de Gases (Medicinales, Co2) por ejecución del servicio de salud.
- Uso eficiente del recurso hídrico, manejo de aguas residuales y lluvias.	- Uso eficiente del agua, recolección de aguas lluvias, recirculación de aguas residuales cuando drenan del sustrato y sobre todo la implementación de métodos de riego precisos y altamente eficientes tales como riego por goteo y por micro aspersión. - y Protección de redes de alcantarillado usadas para la implementación del proyecto.
- Manejo de Residuos Sólidos	- Separación en la fuente y centro de acopio de residuos sólidos y capa

	<p>vegetal sobrante de la construcción de los muros verdes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de materiales para la construcción de los muros verdes - Manejo de materiales de construcción y señalización de centro de almacenaje y separación de material tóxico, inflamable o peligroso.
- Manejo de Sustancias Químicas	- Manejo de residuos Tóxicos (químicos control de plagas)

Fuente: Elaboración Propia (2018)

9.3.6 Programa de Salud Ocupacional

Tabla 15 Programa de Salud Ocupacional

Programa	Subprogramas
Programa De Salud Ocupacional	<p>Normatividad: Cumplimiento de normatividad vigente aplicable con aportes al sistema de seguridad social, panorama de factores de riesgo, dotación de acuerdo matriz de elementos de protección personal (EPP) para el desempeño laboral.</p> <p>Subprograma de Medicina preventiva y del trabajo detección de labores de alto riesgo en alturas (Res.3673), trabajo en espacios confinados.</p> <p>Subprograma de Higiene y seguridad en el trabajo: examen médico y ocupacional de ingreso, anuales y de retiro con el fin de establecer las prioridades de prevención de patologías, estrés, disminución de morbilidad asociada al ambiente laboral y medioambiente, realización de inducción y capacitaciones.</p>

Fuente: Elaboración Propia (2018)

9.3.7 Normatividad Ambiental

Tabla 16 Normatividad Ambiental para la empresa de consultoría "Naturyl" Consulting Group

Tema	Norma	Contenido
Constitución Política	<p>Constitución Política Nacional de Colombia (C.P.N.C.) 1991</p> <p>Constitución Política Nacional de Colombia (C.P.N.C.) 1991, Art. 49</p> <p>(C.P.N.C.) 1991, Art 80,82,95</p>	<p>Principios de protección medio ambiente y derecho a saneamiento ambiental como servicio público.</p> <p>Derecho a un ambiente sano.</p> <p>Protección del medio ambiente y recursos naturales</p>
Ambiental	<p>Decreto 2811 de 1974</p> <p>Art.3 Código de recursos naturales renovables (C.R.N.R)</p> <p>Art. 7, Código de recursos naturales renovables C.R.N. R</p>	<p>Código de protección y cuidado de recursos naturales</p> <p>El medio ambiente como patrimonio común</p> <p>Código sanitario para el desarrollo del ambiente sano.</p>
Recurso Hídrico	<p>Art. 155 -157 Código de recursos naturales renovables Art.132.145 Código de recursos naturales renovables (C.R.N.R)</p>	<p>Uso, conservación, preservación, control de contaminación del recurso hídrico.</p> <p>Sanciones por el mal uso del recurso hídrico.</p>

Componente Atmosférico	Art. 41 – 48 Código de recursos naturales renovables (C.R.N.R)	Normas sobre emisiones atmosféricas
Paisajismo	<p>Art. 302-304, C.R.N.R</p> <p>Decreto 531 del 23 de diciembre de 2010</p> <p>Decreto 383 de julio 12 de 2018 Alcaldía Mayor de Bogotá</p>	<p>Derecho a disfrutar de paisajes urbanos y rurales, protección de paisajes y ecosistemas</p> <p>Implementación de Terrazas verdes</p> <p>Art. 15. Los lineamientos de diseño deben estar sujetos a los manuales y cartillas relacionados con la silvicultura urbana, jardinería y zonas verdes e incorporar lineamientos y/o determinantes de ecourbanismo que permitan mitigar los impactos generados por el desarrollo urbano.</p> <p>Artículo 26°. Creación y remodelación de espacios con jardines: Los espacios con jardines o ajardinados en espacio público podrán crearse por iniciativa pública o privada. En cualquier caso, se requiere acompañamiento por parte del Jardín Botánico José Celestino Mutis.</p> <p>Artículo 3°. -Planificación de la silvicultura urbana y de la plantación. La Secretaría Distrital de Ambiente es la Entidad encargada de dictar la política ambiental y de aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y del suelo, tendientes a preservar la diversidad e integridad del ambiente en la ciudad y trazar los lineamientos ambientales</p>

		<p>de conformidad con el plan de desarrollo, el plan de ordenamiento territorial y el plan de gestión ambiental que permitan la planeación, generación y sostenimiento del componente verde urbano, con criterio paisajístico del manejo del espacio público bajo un concepto de equilibrio en el acceso a espacios verdes en las localidades que componen el territorio urbano de la ciudad, y el Jardín Botánico José Celestino Mutis es la entidad encargada de la planificación y el diseño paisajístico de la silvicultura urbana en sus actividades de plantación, establecimiento y mantenimiento del arbolado y la jardinería de Bogotá D.C.</p>
--	--	--

Fuente: Elaboración Propia (2018)

9.3.8 Evaluación del desempeño ambiental

Monitoreo, seguimiento de afectaciones ambientales para generación de estrategias de mitigación desde la empresa en gestión eficiente del recurso hídrico, energético, manejo de sustancias químicas y residuos sólidos.

Fomentar conciencia ambiental en los trabajadores y reforzar durante asesoría conductas ambientales en los clientes.

10. Actividades desarrolladas en el proyecto

10.1 Propuestas de intervención a las necesidades encontradas de los actores principales

Tabla 17 Propuesta de Intervención de los Principales Actores

Actores	Problemas o Necesidades percibidas	Propuesta de Intervención
Entidades Gubernamentales de Nacionales y locales de Salud Ministerio de Salud y Protección Social	<ul style="list-style-type: none">- Déficit de conocimiento de los impactos ambientales negativos generados durante la prestación del servicio.- Falta de adherencia a la implementación de políticas de calidad en oferta del servicio de salud por personal con tiempos temporales- Déficit de conocimiento de políticas de orden ambiental y uso terapéutico para beneficio de salud y bienestar de los usuarios y	<ul style="list-style-type: none">- Apoyo en el proceso de fortalecimiento de la gerencia en la calidad e innovación del servicio con uso de espacio ambiental mediante la consultoría especializada en los aspectos de

Secretaría Distrital de Salud de Bogotá Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS)	trabajadores - Déficit presupuestales para implementación de áreas de confort ambiental para uso de los usuarios y trabajadores.	salud y ambiental exigidos por la normatividad del país. - Reconocimiento de aspectos ambientales negativos en el entorno hospitalario e indicaciones de tramites de orden ambiental.
Cientes Internos (personal operativo, asistencial y administrativo)	- Los trabajadores se encuentran expuestos a riesgos de salud que pueden generar enfermedades ocupacionales, ausentismo e incapacidades. - La contratación en algunas instituciones de salud es realizada por contratos cortos o renovables por tiempo cortos. - El personal tiene déficit de conocimientos de los beneficios de incluir el confort ambiental para uso de procesos terapéuticos en el cliente externo. - Las garantías de seguridad social son asumidas por los trabajadores y no tiene tiempos de descanso(vacaciones) durante el año laboral.	- Apoyo en direccionamiento de capacitaciones dirigidas a los trabajadores para disminución de riesgos ocupacionales. - Apoyo desde la consultoría especializada en los procesos educacionales en aspectos de aseguramiento de la calidad en salud para el cliente externo. - Apoyo en direccionamiento del uso y beneficios del uso terapéutico del componente ambiental en la salud de ellos.
Cientes Externos	Los procesos de percepción de la calidad del servicio son parámetros que el cliente desea cada día más altos y que soliciten innovación,	- Apoyo en el fortalecimiento del logro de altos estándares de calidad

	<p>eficacia y otras alternativas de complemento de servicio</p>	<p>e innovación del servicio de acuerdo a las necesidades del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo en el proceso de búsqueda e implementación de nuevas alternativas de servicio - Información de Ventajas de fortalecimiento de los procesos de calidad en salud e implementación de alternativas colaterales a los tratamientos médicos que pueda seleccionar el cliente su familia
Comunidad Aleñada	<ul style="list-style-type: none"> - Influencia de impactos de contaminación por la prestación del servicio en aspectos atmosféricos, residuos, contaminación de cuerpos hídricos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar desde la consultoría la prevención y mitigación de impactos negativos a la comunidad aledaña.

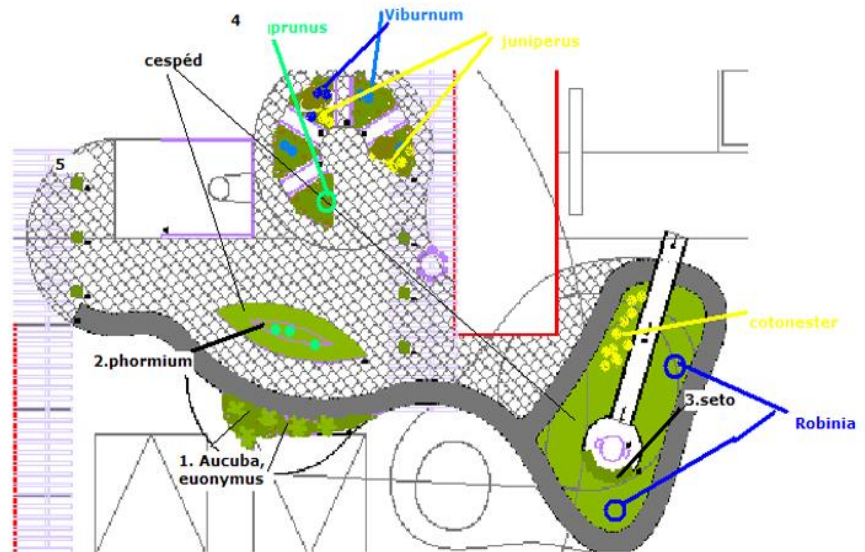
Fuente: Elaboración Propia (2018)

Según Elía (1998) cualquier espacio libre en el que predominen las áreas plantadas de vegetación, espontánea o artificialmente introducida por el hombre recibe el nombre de zona verde, espacio verde o área verde. De acuerdo con Spathelf y Nutto (2004), la Organización Mundial de la Salud de las Naciones Unidas, fijó un indicador óptimo entre diez (10) metros² (m²) y quince (15) metros² (m²), de zonas verdes por habitante, con el fin de que estos mitiguen los impactos generados por la contaminación de las ciudades y cumplan una función de amortiguamiento. (Conpes 3718, 2012), p7. De acuerdo a este indicador se recomiendan un mínimo de doce (12) metros² (m²) a quince (15) metros² (m²), de áreas verdes por habitante en áreas urbanas y una ciudad, en el ideal debe de contar con una cobertura del 20% de árboles dentro de su territorio. La situación de las áreas verdes urbanas a nivel mundial es muy contrastante tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo. (Psychology, 2016)

Los autores Martínez Soto, María Montero y López - Lena, de la Roca Chiapas, señalan que los Hospitales que promueven la salud a través de ambientes saludables. Por ejemplo, el estar en un ambiente hospitalario con habitaciones iluminadas con luz solar, ha sido asociado a una menor tasa de mortalidad en pacientes cardiacos (Beauchemin & Hays, 1998) y con menos síntomas de remisión en pacientes depresivos (Beauchemin & Hays, 1996). Como se citó en (Psychology, 2016)

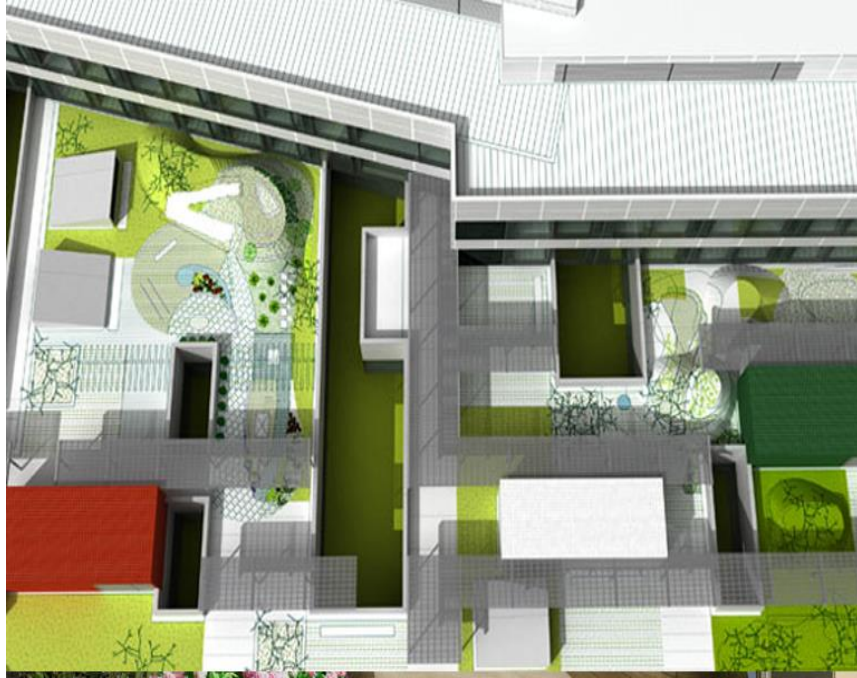
Los modelos de salud en los países escandinavos para el logro integral de sus políticas de salud y bienestar completan el uso de áreas verdes en sus diferentes variedades (jardines verticales, terrazas, huertas entre otras); para “mejorar los procesos de salud de la población y mantener activos los estados sensoriales del ser humano y en un permanente contacto con la naturaleza”. A continuación, se detalla un módulo de terapia con implementación de jardines Método Palmlöf , Jardín terapeutico del centro de rehabilitación del Norte en Gaia- Oporto, Portugal:

Ilustración 7 Plano de diseño Jardín Terapéutico



Fuente: Método Palmlöf , Jardín terapeutico del centro de rehabilitación del Norte en Gaia- Oporto, Portugal. (2017)

Ilustración 16 Jardín terapeutico del centro de rehabilitación del Norte en Gaia-Oporto (Portugal)



Fuente: Método Palmlöf , Jardín terapeutico del centro de rehabilitación del Norte en Gaia-Oporto, Portugal. (2017)

Las características del diseño en cada módulo reflejan las necesidades psicológicas de las personas. Hay que destacar que el jardín en general contiene un diseño universal optimizado para mayores, y respeta las recomendaciones de accesibilidad.

Ilustración 8 Módulo de Atención Adulto Mayor, Jardín terapeutico del centro de rehabilitación del Norte en Gaia-Oporto (Portugal)



Fuente: Método Palmlöf , Jardín terapéutico del centro de rehabilitación del Norte en Gaia- Oporto, Portugal. (2017)

De acuerdo al Método Palmlöf, se tomará como referencia las medidas estructurales en metros² (m²), del jardín terapéutico mencionado anteriormente ; según el espacio, área donde se anexará o implementará el muro verde (en cualquiera de sus variedades); se determinará su diseño, tamaño, plantas nativas, condiciones de riego y mantenimiento para su implementación y fortalecimiento de la calidad en salud con el uso de terapia exterior o en espacios interiores que fomenten parámetros de salud y el bienestar de los clientes y una simbiosis con el entorno.

Se promoverá el uso de plantas de jardín exterior ornamentales de bajo follaje, regado 2 veces a la semana o con sistemas de goteo, microaspersión y/o recirculación de agua, riego con aguas residuales tratadas para el uso de jardines.

Con los parámetros mencionados a continuación se propone desde la consultoría especializada de la empresa “Naturyl” Consultyn Group, la utilización de espacio exterior de áreas verdes para uso de tratamientos de cliente externo con terapia física, terapia psicológica, rehabilitación cardíaca fase final, usuario de áreas de oncología y rehabilitación osteomuscular para

realización de caminatas en trayectos cortos, ejercicios pasivos entre otros según la condición de salud del usuario; en conjunto con los terapeutas, personal de salud y con el apoyo del familiar y/o cuidador.

Tabla 18 implementación espacio de confort ambiental al servicio de salud sugerido consultoria “Naturyl” Consulting Group

Ubicación	Actor Involucrado	Lugar de implementación	Muro verde a implementar	Alcance
Áreas Sociales	Cliente interno (personal operativo, asistencial, Administrativo)	Área de descanso personal administrativos, asistencial y operativo	Jardín vertical un (1) metros ² (m ²).	Espacios con color contrastes, aromas de la naturaleza,
		Terrazas	Jardín de cobertura terrazas: dos (2) metros ² (m ²), x dos (2) metros ² (m ²).	Fortalecimiento de pausas activas y disminución estrés cuidador.
		En corredores de comunicación entre edificios, fachada y zona de ingreso hospitalaria y alrededores del hospital.	Jardines laterales, jardines colgantes y verticales y de cobertura de fachada. Cada uno, de dos (2) metros ² (m ²), x	Tranquilidad y bienestar, estimulación de los sentidos. Fomento techos verdes.

			dos (2) metros ² (m ²).	Fortalecimiento del contacto con la naturaleza
Áreas de Consulta:	Cliente externo (usuario, familiar y/o cuidador)	Consultorios y áreas de pasillos: Consulta externa adultos Salas de espera consulta externa para niños Consultorios de terapias de Apoyo y de especialidades (Cardiología, Neumología, Psicología, Plan Canguro) Área de terapia: física y ocupacional.	Jardines verticales de un (1) metros ² (m ²).	Fomento de procesos lúdicos Tranquilidad y bienestar, estimulación de los sentidos. Espacios con color contrastes, aromas de la naturaleza y mejora de los procesos de psicomotrices.

Fuente: Elaboración Propia (2018)

10.2 Modelo Bussines Canvas – Modelo de negocio empresa de consultoría especializada

Tabla 19 Modelo de negocio empresarial “Naturyl” Consulting Group

Socios Clave	Actividad Clave	Propuesta de Valor	Canales	Segmentación del Mercado
Fortalecer alianzas estratégicas con grupos de consultoría del sector salud	- Realización de visitas de recolección información históricos y actualizada en el área de consultoría de las instituciones de salud como base de datos y construcción de línea base para la oferta de Consultoría especializada y/o asesoría	Amplio conocimiento y experiencia en los temas del aseguramiento en la calidad en salud, ambiental y social, intervención empresarial, planeación estratégica, tecinas de posicionamiento de marca, producto nuevo y procesos de mejora continua de los profesionales del grupo de consultoría:	- Se realizará mediante marketing de conocimiento marca nueva y posicionamiento de servicio (medios de comunicación, página web). - Búsqueda de nuevos clientes mediante canales vía web y oferta directa del servicio, portafolios de servicios y visitas y divulgación de servicios prestados a empresas, comunidades	Cientes externos de las instituciones de salud de acuerdo a curso de vida y necesidad de cobertura de procesos de salud tradicional o con tratamiento alternativo en espacio exterior dentro de parámetros de seguridad y confidencialidad.
Fortalecer Alianzas con grupos de consultoría y/o asesoría del sector Ambiental	- Planeación de procesos de monitoreo, seguimiento y control secuencial de los procesos de consultoría a los clientes y a la organización en los aspectos de calidad en salud y ambiental de acuerdo a la normatividad local, nacional e internacional.	“Naturyl” consulting group S.A. Busca incursionar en el sector salud y destacarse como la mejor opción de consultoría especializada en los aspectos salud, social, económico,	Relaciones con Clientes	Cientes de alianzas o grupos de atención de áreas de consulta día
Generar alianzas estratégicas con empresas del sector salud para propender gestión más eficiente en su política de calidad, aspectos	Recursos Claves		Estarán alineadas con los valores organizacionales resaltando el respeto, confidencialidad, trabajo en equipo, compromiso para	

<p>normativos</p> <p>Generar alianzas, convenios con instituciones gubernamentales, locales para el apoyo al aseguramiento de políticas de calidad en las instituciones de salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Talento humano: cuenta con personal especializado en consultoría y /o asesoría en el sector salud y ambiental para realiza con oportunidad la revisión de solicitudes y resolución oportuna de la consultoría de acuerdo a normatividad vigente estudio de necesidades del cliente y organizacional y apoyo de otros grupos de consultoría por alianzas y convenios - Tecnológico: cuenta con herramientas informáticas para la recolección información y análisis para el planteamiento de sugerencias organizacionales que cumplan con la normatividad vigente en salud calidad de servicio, ambiente y procesos de mejora continua. 	<p>ambiental de las instituciones prestadoras de servicios de salud mediante la integración y aplicación de las diferentes herramientas de gestión empresarial y ambiental que garanticen la actividad de servicio de acuerdo a los lineamientos de las políticas y normatividad vigente de aseguramiento de la calidad en salud y ambiental.</p> <p>Además de fortalecer la gestión de riesgos del servicio y de la organización, las estrategias de mitigación de impactos ambientales negativos, la gestión de recursos humanos, tecnológicos de su área empresarial para el posicionamiento y sostenibilidad en el sector salud y reconocimiento a nivel nacional e internacional.</p>	<p>ofertar un servicio con calidad y oportunidad y se realizará monitoreo y seguimiento a la consultoría y/o asesoría en los aspectos de aseguramiento en la calidad y uso de espacios de confort ambiental para el logro de la satisfacción de los clientes.</p> <p>Se realizará verificación de satisfacción con las consultoria y /o asesoría y se brindará apoyo a la evaluación de servicio nuevo en las instituciones asesoradas para poder concretar las estrategias organizacionales con las solicitudes actuales del sector salud y ambiente.</p>	<p>Clientes internos (operativos, asistenciales, administrativos)</p>
<p>Estructura de Costos</p>			<p>Fuente de Ingresos</p>	

<p>Los costos de mayor relevancia son los de aspecto tecnológico (equipos de cómputo, licencias software) recolección información, análisis y planteamiento de opciones empresariales, las áreas operacionales por ser empresa nueva hasta lograr compensación de punto de equilibrio. Este proceso está contemplado en nivel de cumplimiento de la propuesta de consultoría y/o asesoría.</p>	<p>Los ingresos varían según consultoría ofertada (hora/semana) Y asesoría continua de acuerdo a las características, diagnósticos y necesidades de las instituciones de salud y la relación contractual y monetaria fijada con las instituciones de salud. Por la Consultoría y /o asesoría y según acuerdo de pago contemplado en plazos de pago.</p>
--	---

Fuente: Elaboración Propia, Adaptado Lienzo Canvas (2018)

11. Indicadores de la propuesta de gestión empresarial con enfoque ambiental

Tabla 20 Indicadores de la propuesta de gestión empresarial con enfoque ambiental.

Objetivos	Indicadores	Metas
<p>Recepcionar y asesorar a los clientes del de las UPSS de Bogotá en aspectos de calidad, innovación servicio e inclusión ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de solicitudes de consultoría y/o asesoría solicitadas - Número de clientes de las UPSS asesorados - Porcentaje de solicitudes de asesoría que resultan en formalización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Consultoría especializada realizada a los clientes de las UPSS/ 100%

Indicar y fortalecer las acciones de intervención empresarial mediante planes de acción planteados para las UPSS de acuerdo a las características de cada unidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Número total de acciones de intervención propuestas. - Número de acciones de intervención implementadas de forma acertada. 	- Implementación del 100% de las medidas de intervención para mejorar el desempeño de las UPSS.
Poseer recurso humano capacitado mediante capacitación continuada de seminarios, talleres, herramientas ofimáticas para un servicio con calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de jornadas de capacitación y/o educación continuada para el desarrollo de la consultoría en el aspecto salud, innovación de servicio, calidad del servicio 	- Asistencia de 100% a las jornadas educativas, talleres y/o capacitación programadas para capacitación de aseguramiento de la calidad del servicio.
Lograr reconocimiento en el sector de la consultoría especializada mediante la ejecución de planes de posicionamiento de la empresa de consultoría	<ul style="list-style-type: none"> - Numero de solicitud de consultoría especializada recepcionadas y contratadas - Numero de consultorías especializadas resultantes del conocimiento y publicada de la empresa de consultoría. 	Logra un alcance de 50% de consultorías especializadas contratadas.

<p>Fomentar procesos de rentabilidad y crecimiento de los servicios ganados por la empresa por el servicio de consultoría y apoyo a la implementación de áreas verdes en las UPSS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de solicitudes de consultoría especializada solicitadas. - Número de clientes de las UPSS que contrataron consultoría especializada - Margen de rentabilidad financiera por servicios contratados a la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alcanzar un crecimiento de la % de ingreso de los clientes de clientes del 20% trimestral. - Mantener un margen de rentabilidad financiera de acuerdo a las estimaciones presupuestadas - Tener la TIR dentro del tiempo estimado en los presupuestos para lograr sostenibilidad financiera.
--	--	--

Fuente: Elaboración Propia (2018)

12. Evaluación Financiera de Las Propuestas de Optimización Ingresos

Estudio financiero: VPN _ TIR – Flujo de caja

El presupuesto de espacio (Muro Verde – Variedad de Áreas Verdes) o denominado no monetario: espacio definido en pies y metros cuadrados de espacio disponible para uso de varias funciones pág. 330 (Griffin Ricky W, David Van Fleet, 2016). Se establece de acuerdo al uso fin terapéutico, lugar de ubicación, uso terapéutico, uso de zona de descanso, zona de espera para citas médicas.

En la gestión financiero, se encuentran retos de inversión para la ejecución de la innovación del servicio y el cumplimiento de promoción de la salud por la adecuación de áreas de soporte del servicio y del ambiente y la consecución de una simbiosis ambiental que se ven reflejados en gastos operacionales.

De acuerdo a lo anterior se determinó un piloto de jardín vertical de 1 m2 x 1m2 y se sugiere implementar en zonas de atención al usuario como: recepción de pacientes, pasillo y/o consultorios, salas de espera, consultorios consulta externa y de especialidades (Psicología, Ortopedia entre otras), y se realizó cotización de diseño, construcción, implementación y mantenimiento de los mismos estandarización e indicadores financieros con un promedio implementación y/o venta de 20 jardines; promedio para 5 unidades de prestación de servicios de salud.

Indicadores financieros analizados:

- Tasa Interna de Retorno

La TIR es el mejor indicador cuando estamos analizando y tomando decisiones en un mercado de renta fija (es decir se conoce desde el principio la cantidad de dinero o flujos de dinero que entrarán en cada período. Es un indicador que representa la rentabilidad y viabilidad de un proyecto de inversión, lo que quiere decir que mientras más alta sea la **TIR** en comparación a la tasa de interés de oportunidad (**TIO**), el proyecto presenta mayores posibilidades de éxito. (Finanzas)

Tabla 21 Tasa Interna de Retorno – TIR

AÑO	PORCENTAJE %	OBSERVACIÓN
1 er. Año	12,79%	
2 do. Año	61,71 %	Periodo de recuperación de la Inversión (PIR) la inversión se recupera en uno (1) año y seis (6) meses; (PIR), estimado 62,55 %, final 1er. Año.
3er. Año	79,70 %	
4 to. Año	97,68 %	
5 to. Año	110,36%	

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Análisis del indicador TIR del proyecto

Para determinar el indicador TIR se toma como base la tasa de interés de oportunidad (TIO) de este proyecto es de 12,00 % y la TIR desde el primer año es más elevada 12,79% aumentado cada año hasta llegar en el 5 to. Año a 110,36% lo que indica que el proyecto tendrá bastantes posibilidades de éxito

El valor presente neto (VPN) O VAN - BNA

Es una herramienta financiera que sirve como indicador para medir y determinar la viabilidad de una inversión o un proyecto en términos de rentabilidad y ganancia se basa en la determinación del valor actual del flujo de caja o beneficio neto proyectado, que ha sido actualizado mediante una tasa de descuento (TD) e Indica la conveniencia de invertir en el proyecto (Finanzas)

FLUJO DE CAJA MENSUAL

COSTOS	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
MANO DE OBRA	2.129.527	2.129.527	2.129.527	2.129.527	2.129.527	2.129.527	2.129.527	2.129.527	2.129.527	2.129.527	2.129.527	2.129.527
PRESTACIONES SOCIALES	638.858	638.858	638.858	638.858	638.858	638.858	638.858	638.858	638.858	638.858	638.858	638.858
DEPRECIACION Maquinaria y Equipo	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667	76.667
MANTENIMIENTO								2.000.000	2.000.000	3.000.000	2.000.000	2.000.000
SUB TOTAL	2.845.052	2.845.052	2.845.052	2.845.052	2.845.052	2.845.052	2.845.052	4.845.052	4.845.052	5.845.052	4.845.052	4.845.052
GERENTE	3.124.968	3.124.968	3.124.968	3.124.968	3.124.968	3.124.968	3.124.968	3.124.968	3.124.968	3.124.968	3.124.968	3.124.968
PRESTACIONES SOCIALES	937.490	937.490	937.490	937.490	937.490	937.490	937.490	937.490	937.490	937.490	937.490	937.490
DEPRECIACION Muebles y enseres	31.667	31.667	31.667	31.667	31.667	31.667	31.667	31.667	31.667	31.667	31.667	31.667
SUB TOTAL	4.094.125	4.094.125	4.094.125	4.094.125	4.094.125	4.094.125	4.094.125	4.094.125	4.094.125	4.094.125	4.094.125	4.094.125
SUELDO VENEDORES	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484
SUB TOTAL	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484	1.562.484
TOTAL COSTOS FIJOS Y GASTOS FIJOS	8.501.661	8.501.661	8.501.661	8.501.661	8.501.661	8.501.661	8.501.661	10.501.661	10.501.661	11.501.661	10.501.661	10.501.661
TOTAL COSTOS FIJOS	8.501.661	8.501.661	8.501.661	8.501.661	8.501.661	8.501.661	8.501.661	10.501.661	10.501.661	11.501.661	10.501.661	10.501.661

Balance Anual proyectado

BALANCE ANUAL PROYECTADO

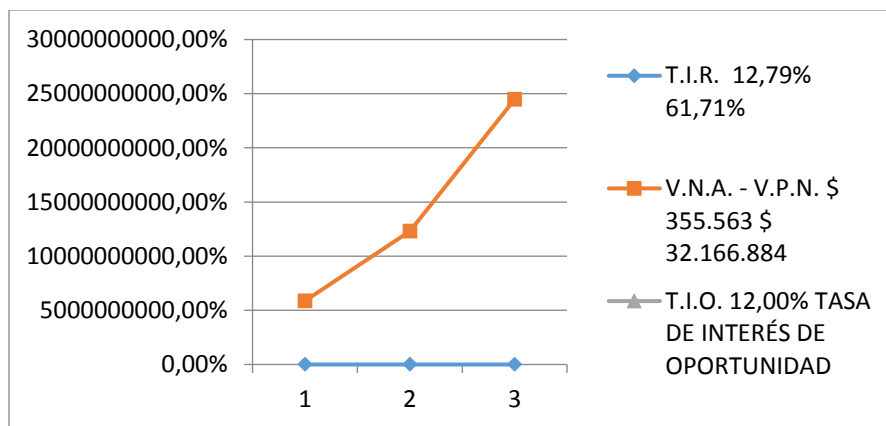
ACTIVO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
CAJA	\$ 49.527.344	\$ 63.726.018	\$ 108.418.633	\$ 150.190.046
CUENTAS POR COBRAR		\$ 27.000.000	\$ 42.555.224	\$ 51.066.269
INVENTARIOS	\$ 472.656	\$ 472.656	\$ 472.656	\$ 472.656
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 50.000.000	\$ 91.198.675	\$ 151.446.513	\$ 201.728.971
ACTIVOS SIN DEPRECIACION	\$ 6.500.000	\$ 6.500.000	\$ 6.500.000	\$ 6.500.000
DEPRECIACION		\$ 1.300.000	\$ 2.600.000	\$ 3.900.000
TOTALACTIVO FIJO NETO	\$ 6.500.000	\$ 5.200.000	\$ 3.900.000	\$ 2.600.000
ACTIVOS DIFERIDOS Y OTROS ACTIVOS				
TOTAL ACTIVOS	\$ 56.500.000	\$ 96.398.675	\$ 155.346.513	\$ 204.328.971
PASIVO				
CUENTAS POR PAGAR				
PRESTAMOS	\$ 30.000.000	\$ 26.801.064	\$ 22.582.050	\$ 17.017.675
IMPUESTOS POR PAGAR		\$ 18.332.164	\$ 43.001.124	\$ 37.477.462
TOTAL PASIVO	\$ 30.000.000	\$ 45.133.228	\$ 65.583.174	\$ 54.495.137
CAPITAL	\$ 26.500.000	\$ 26.500.000	\$ 26.500.000	\$ 26.500.000
UTILIDADES RETENIDAS			\$ 34.045.447	\$ 79.859.230
UTILIDADES DEL EJERCICIO		\$ 34.045.447	\$ 79.859.230	\$ 69.601.001
TOTAL PATRIMONIO	\$ 26.500.000	\$ 60.545.447	\$ 140.404.676	\$ 175.960.231
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 56.500.000	\$ 105.678.675	\$ 205.987.850	\$ 230.455.368

Análisis del indicador VPN del proyecto

Se realizó el cálculo del valor actual del flujo de caja o beneficio neto proyectado, y se determinó mediante una tasa de descuento (TD) la conveniencia de invertir en el proyecto que presento unos valores monetarios de \$ 32.166.884 y \$ 244.785.581.

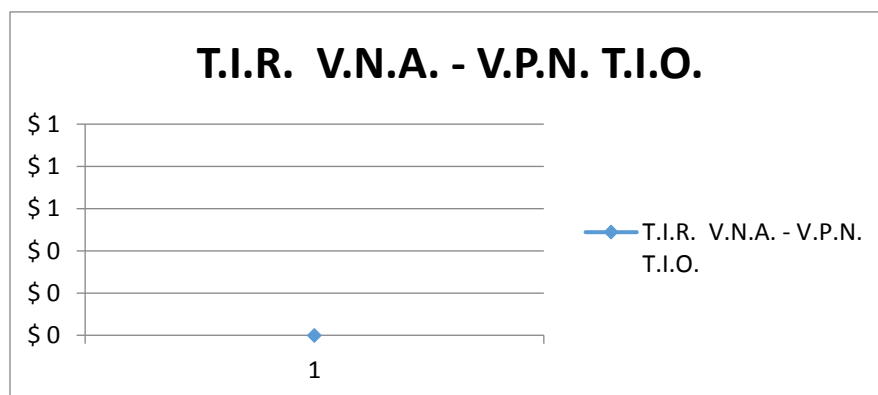
Relación Indicadores Financieros TIR - VPN – TIO

Ilustración 18 Relación indicadores financieros



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Ilustración 9 Factibilidad y Viabilidad del Proyecto



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Análisis de factibilidad y viabilidad del proyecto

Se relaciona con la TIR –V.P.N. Si la referencia del indicador TIR es igual a $= 0 > 1$ el proyecto posee rentabilidad financiera y es aceptable y factible de ser realizado; en el caso de este proyecto su valor de referencia es de 1 (uno), lo que indica que financieramente es rentable y que se puede tomar la decisión de invertir en el mismo.

Análisis de Resultados

Actualmente en el ser humano tiene poco contacto con la naturaleza en las áreas urbanas, residenciales y hospitalarias donde se encuentra déficit de espacios de áreas verdes, en estos lugares se encuentran espacios pequeños y confinados, problemas de la calidad del aire, contaminación atmosférica, contaminación hídrica y efectos de oleadas de calor que afectan su bienestar físico y mental por lo que es necesario la implementación de más espacios de uso de servicios ecosistémicos que mejoren la salud física ,mental de las personas las revisiones documentales afirman que las “personas que viven en áreas construidas con acceso a jardines o espacios abiertos con cobertura vegetal tienen una menor prevalencia de desórdenes mentales en contraste con personas en áreas construidas sin tales accesos” (Lewis & Both, 1994). (Psychology, 2016)

Durante la revisión documental se encuentra que la mayoría de instituciones prestadoras de servicios de salud no cuentan con una conciencia ambiental y una estrategia efectiva de implementación de muros verdes (jardines verticales, huertas, terrazas verdes) y servicios ecosistémicos, que permita la simbiosis industrial, cultural y ambiental que genere el logro exitoso de la gerencia en la calidad en salud, la ecoeficiencia y la gestión de sostenibilidad empresarial. Aunque se desarrollan estrategias de integración empresarial y ambiental son pocas las experiencias de desarrollo amplio de implementación de las áreas verdes a la oferta de servicios de salud como uso de nuevo servicio de apoyo al mejoramiento de procesos de salud.

Es de resaltar en el diseño y la implementación de modelos de orden empresarial y de acercamiento a la naturaleza el Método Palmlöf: “el jardín permite aprender a vivir los parques a través del: envejecimiento activo, terapias para la autonomía personal de las personas mayores con

estados iniciales de deterioros cognitivos y talleres para personas con capacidad disminuida, que actualmente no cuentan con esta oferta de servicios en un entorno adecuado y preparado para ellos”. (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017). Por lo que desde el modelo “Naturyl” se busca que a partir de la gerencia en la calidad en salud, la innovación de la prestación del servicio de salud y el acercamiento a nuevos modelos de atención en salud centrada en la persona y familia se creen espacios de unión con la naturaleza para el logro de la mejora en la calidad de vida de sus clientes y familia y cuidadores (disminución del estrés del cuidador, disminución de síndrome de burnout, enfermedades de origen ambiental en áreas de trabajo).

Otra perspectiva a considerar es las experiencias de los profesionales de salud, (comentarios de distintos terapeutas ocupacionales de Suecia que trabajan con terapias del jardín para mayores), que laboran en áreas de interacción con la naturaleza como los jardines terapéuticos (JT) y describen aspectos de salud, sensaciones, del cliente (adulto mayor) en estos espacios:

“La actividad en el jardín despierta recuerdos de tareas en las que los mayores han participado junto con familiares y amigos y son recuerdos de tiempos felices. Esta sensación de alegría y bienestar se queda en la mente de los ancianos, aunque no se recuerde después la actividad que se realizó en sí”.

“Parece que la atención que la persona mayor da a la enfermedad o a su discapacidad toma una dirección opuesta y ella vuelve a encontrarse consigo misma, cuando está en el jardín. No es simplemente una distracción positiva, sino que vemos también como fortalece la autoestima de la persona”. (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017).

En el análisis financiero se encuentra que el proyecto posee rentabilidad financiera creciente es un proyecto con viabilidad de realización y éxito financiero. En Latinoamérica se está realizando algunos esbozos de promover en la gestión ambiental y los procesos financieros a nivel hospitalario con el fomento de los procesos de gestión de procesos de recuperación de la salud física, mental del cliente externo apoyados en la naturaleza y en la creación de entornos hospitalario saludable y de una gestión empresarial de orden socio – ambiental.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado se puede deducir que la empresa de consultoría especializada “Naturyl” Consulting Group estará a la vanguardia e innovación y aseguramiento de

la prestación del servicio de salud, con la oferta de servicio de excelencia y calidad en salud; posicionándose con la oferta de un servicio social innovador, seguro con espacios cómodos ,tranquilos de motivación, reminiscencia y mejora de calidad de vida del cliente durante su curso de vida y durante la presencia de alteración en salud ,con atención centrada en la persona con apoyo de la naturaleza con mejora de la salud física, mental e integración social del cliente en sus unidades de prestación de servicio de salud.

Conclusiones

La unión de la gerencia en la calidad en salud y simbiosis cultural y social de la implementación de muros verdes contribuyen a la “disminución de costes el cuidado del cliente externo y reducción de costos en medicamentos “. (Palmlöf - Jardines Terapeuticos, 2017),por lo que se producirá estabilidad y rentabilidad financiera en estas organizaciones.

En las instituciones prestadores de servicios de salud se evidencia déficit de muros verdes en sus diferentes variedades (jardines verticales, terrazas verdes, jardines colgantes, jardines de fachada entre otros), que permitan al prestador de servicio de salud, al cliente externo y su familia interacción con la naturaleza que propenda por el restablecimiento de su salud en tiempos más cortos y eficiencia en indicadores como: Disminución estancia hospitalaria, disminución del riesgo de infección asociada a la atención en la salud (IAAS), eficiencia del indicador giro – cama.

Continuando con lo expuesto anteriormente el uso de muros verdes permite la inclusión de colectivos, la integración intergeneracional, el acercamiento de los grupos sociales y familiares del cliente y a la vez fortalecen su vinculación al cuidado y protección de estos espacios de áreas verdes y mantienen al cliente externo en procesos activos de salud cognitiva, sensorial, motriz y de interacción social.

Propender por los servicios de negocio verde a nivel salud para los clientes externos de las unidades de prestación de servicios de salud es un factor de éxito organizacional que genera adherencia a la utilización de los servicios de salud e innovación del servicio de salud.

Los entornos hospitalarios con uso de muros verdes (jardines verticales, terrazas verdes, huertas agrosostenibles), generan de ventaja competitiva, sostenibilidad, posicionamiento de

marca como servicio de innovación en el cuidado de la salud, valor diferencial para la organización productiva.

La utilización de servicios verdes en la prestación de servicios de salud como factor de innovación organizacional llevarán al logro del aumento calidad de vida del cliente interno, familia y cuidador.

La inclusión de las áreas verdes como parte de la implementación de confort ambiental en el servicio al cliente puede mejorar la calidad de vida del clientes y generar procesos de satisfacción en el mismo a la vez que a las organizaciones las posiciona en el sector como modelo de servicio innovador y gerencial de las instituciones de salud, llevará al posicionamiento de estas organizaciones en el sector salud al ofertar un nuevo servicio a la sociedad (servicio social innovador) y con lo cual no solo demostrarán su compromiso de responsabilidad social empresarial y ambiental si no su excelencia y aseguramiento en la calidad en salud.

Bibliografía

Academia Universidad Tecnológica de Pereira . (s.f.). Historia enfoques cualitativo-cuantitativo y mixto de la investigación Recuperado en Octubre de 2018, de <http://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-i/files/2017/03/Historia-Enfoques-cualitativo-cuantitativo-y-Mixto-Investigacion.pdf>

Agenda global para Hospitales Verdes. (2011). Proyecto Agenda Global de Hospitales Verdes. Recuperado de <http://www.hospitalesporlasaludambiental.net/wp-content/uploads/2011/10/Agenda-Global-para-Hospitales-Verdes-y-Saludables.pdf>

Alcaldía Mayor de Bogotá (2016). Plan Distrital de Desarrollo 2016 -2020, Tomo 1, Recuperado Noviembre de 2018, de http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Transparencia/PDD_BMPT_2016_2020_Tomo_1.pdf

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2015, 11 de Noviembre). Política Pública de Ecorbanismo y Construcción Sostenible de Bogotá , Distrito Capital 2014 - 2024. Resolución 1319 de Noviembre 11 de 2015, Recuperado el 29 de Marzo de 2018, de: https://www.sdp.gov.co/imagenes_portal/documentacion/Ecourbanismo2/Resolu_1319_2015.pdf

Amit Kapur, Thomas E. Graedel. (2008). Ecología industrial, Editores, & R. V. Pro, Productor) Recuperado en Noviembre de 2018, de <https://www.revistavirtualpro.com/revista/ecologia-industrial/4>

Andrea Poza Casado. (2017, de Julio), Acondicionamiento Bioclimático, Jardines Verticales, aplicaciones y caso práctico en la escuela de arquitectura de Valladolid . Recuperado en Noviembre de 2018, de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/26586/1/TFG-A-083.pdf>

Arboliza. (2011 - 2013). Arboliza, Absorción de CO₂, Recuperado el 28 de Marzo de 2017, de:
<https://arboliza.es/compensar-co2/metodos-absorcion-co2.html>

Acevedo Romero Juan C., (2016), Apoyo en la actualización del inventario e indicadores de techos verdes y jardines verticales y establecimiento de parcelas demostrativas para evaluar la adaptabilidad de especies como coberturas en este tipo de tecnologías en la ciudad de Bogotá, Universidad Francisco José de Caldas ,2016, Recuperado el 18 de enero de 2019, de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/13785/1/Inventario%20Techos%20Verdes%20y%20Jardines%20Verticales.pdf>

Baldi López, García Quiroga. (2018, 09 de Febrero). Calidad de Vida y medio ambiente La psicología Ambiental. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 9 -16.

Bambarén-Alatrística, C., & Alatrística-Gutiérrez, M. (2016). Hospital Verde, Sesión 4. Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de Huella de carbono:
<http://www.redalyc.org/html/363/36346797012/>

Black, P. (12 de Febrero de 2010). Jardines verticales. Recuperado el Noviembre de 2018, de <https://www.aryse.org/patrick-blanc-jardines-verticales/>

Calvo Solano, M. (Junio de 1998). Atención primaria ambiental, un modelo para el desarrollo de lo local. Recuperado Octubre de 2018, de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591998000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Camara de Comercio de Bogotá. (2018, de Enero). Informe de Gestión 2017. Recuperado el Noviembre de 2018, de https://www.ccb.org.co/content.../ccb_informe+degestión+2017+2018117.pdf.

- Carnota Lauzán, O. (2013). Hacia una Conceptualización de la Gerencia en Salud a partir de las Particularidades. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(3), 501-523. Recuperado en 18 de octubre de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000300008-v39n3/spu08313&lng=es&tlng=es.pdf
- Caro González, F.J., García Gordillo, M., Bezunartea Valencia, O. (2014). La metodología mixta de investigación aplicada a la perspectiva de género en la prensa escrita. Recuperado en Octubre de 2018, de <http://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/3825/html>
- Carrasco Rodríguez, F. J. (2016, junio). Rol de la Enfermería Familiar y Comunitaria en los Equipos de Atención Primaria, Rol de la enfermería familiar y comunitaria en los equipos de atención primaria: Recuperado en Septiembre de 2018 de <https://www.faecap.com.documents/download/321>
- Cartes, D. (2018). Historia y Uso Pest. Recuperado en Noviembre de 2018, de https://www.academia.edu/8813409/Historia_y_uso_pest
- Cisneros, F. (2005, febrero). Teorias y Modelos de Enfermeria, Universidad del Cauca, Recuperado en Septiembre de 2018, de <https://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>
- Conpes 3718. (2012, 31 de Enero). Consejo nacional de politica económica y social, Recuperado en Octubre de 2018, de https://www.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/pdf/Gestion_urbana/espacio_publico/CONPES_3718_de_2012_-_Pol%C3%ADtica_Nacional_de_Espacio_P%C3%BAblico.pdf

Decreto 531 de 2010, (2010, 23 de Diciembre). Ministerio de ambiente y Desarrollo Territorial, decreto 531 de 2010, Recuperado en Noviembre de 2018 de <https://www.dadep.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/decreto-531-2010>

Departamento Nacional de Planeación. (2017, 07 de Mayo). Los costos de la Salud Asociados a la Degradación Ambiental en Colombia, Recuperado en Septiembre de 2018, de [https://www.dnp.gov.co/Paginas/Los-costos-en-la-salud-asociados-a-la-degradaci%C3%B3n-ambiental-en-Colombia-ascienden-a-\\$20,7-billones-.aspx](https://www.dnp.gov.co/Paginas/Los-costos-en-la-salud-asociados-a-la-degradaci%C3%B3n-ambiental-en-Colombia-ascienden-a-$20,7-billones-.aspx)

Desarrollo del Conocimiento en Enfermería. (Enero de 2014), Los Seres Unitarios - Martha Elizabeth Rogers, Recuperado en Septiembre de 2018, de https://desarrolloconocimientoenfermeria.blogspot.com/2013/12/seres-humanos-unitarios_19.html

Ecotejados Hospital Pediátrico Meyer en Florencia, Italia, Jardines terapéuticos, (2013, 05 de Agosto), Recuperado el 29 de Marzo de 2018, de <https://ecotelhado.com.co/hospital-pediatrico-de-meyer-en-florencia-%e2%80%aa%e2%80%8eitalia%e2%80%ac/>

Equipo Mazzanti. (2016), Jardines para la salud, Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá D.C., Recuperado en Octubre de 2018, de <https://www.elequipomazzanti.com/es/proyecto/fsfb/>

ABC de las Finanzas Corporativas (2017 21 de Abril) (s.f.). Finanzas Corporativas . Recuperado Junio de 2018, de <https://www.abcfianzas.com/administracion-financiera/costo-promedio-de-capital-wacc>

Fundación Hospital , San Vicente de Paul,(2014). Fundación Hospital San Vicente de Paul, Informe de Sostenibilidad 2015, Recuperado en Octubre de 2018, <http://centrosespecializados.sanvicentefundacion.com/site/documentation/ce-informe-sostenibilidad-2015.pdf>

Fundación Santa Fe de Bogotá, (2016, 24 de Noviembre). Boletín, Ampliación del Hospital Universitario, Recuperado en Noviembre de 2018, de <https://www.fsfb.org.co/wps/portal/fsfb/inicio/acercadefsfb/boletines/newsitem/universitario>

Gallardo Hernández José R., (2012), Administración Estratégica de la Visión a la Ejecución, México, Editorial Alfaomega S.A. de C.V. Primera edición, pp 87- 135 - 249 - 300- 311, ISBN: 978-607-707-254-6

Quintero Beltrán Lewis Charles (2013), Consultoría Empresarial, Herramientas para la gestión competitiva de las organizaciones, Colombia - Medellín , editorial Universidad Pontificia Bolivariana, pp13-24-64-65-68-69-76-77-88-89-90-91-92-93-94-122-124-125, ISBN:978-958-764-095-3

Griffin Ricky W, David Van Fleet. (2016). Habilidades Directivas, Evaluación y Desarrollo, Cengage Learning , México D.F. , Col. Cruz Manca Santa Fe: Cengage Learning, ISBN: 978-0-538-47292-0.

Guillermo Cruz, Eduardo Uribe. (2011). La Gestión Ambiental y Competitividad de la Industria Colombiana. editor Universidad de los Andes. Recuperado en Diciembre de 2018, de https://libroweb.alfaomega.com.mx/book/733/free/ovas_statics/unid2/PDF_Espanol/Gestion_Ambiental_Competitividad.pdf

Hamui - Sunnton Alicia. (2013 Octubre - Diciembre). Un acercamiento a los Métodos Mixtos de Investigación en Educación Médica. Recuperado en Octubre de 2018, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505713727145?via%3Dihub>

Hernández Sampiere Roberto, Fernandez Collado Carlos, Baptista Lucio Maria del Pilar (2014). Metodología de la Investigación, 355-508-531, Sexta Edición edición, Editorial McGraw Hill, ISBN: 978-1-4562-2396-0.

Hospital Fundación San vicente de Paul.(2013).Vida más Verde. Recuperado en Octubre de 2018, de <https://vidamasverde.com/2011/hospital-san-vicente-de-paul-primero-centro-de-salud-sostenible-en-colombia-tras-la-certificacion-leed%E2%80%A6-par-te-i/>

Humberto Ponce Talancón. (2006, Septiembre). La matriz DOFA - FODA: Una alternativa para realizar diagnósticos y determinar las estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales.Escuela Superior de Comercio y Administración - Unidad Santo Tomás.Recuperado en Diciembre de 2018, de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

ISO Tools. (2018, Enero). Calidad y excelencia.Conceptos Fundamentales de la Calidad en Salud. Recuperado en Octubre de 2018, de <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>

Jardin Terapeutico del Centro de Rehabilitación del Norte de Oporto - Portugal. Portafolio de Jardines Terapéuticos.(2017).Recuperado en Noviembre de 2018, de <https://jardinesterapeuticos.com/portafolio/jardin-terapeutico-centro-de-reabilitacao-do-norte-de-oporto/> Portugal

Jorge Morantes. (2017,06 de Marzo). Gerencia y Administración en Salud. Recuperado Noviembre de 2018, de <https://es.slideshare.net/jayabero/gerencia-y-administracin-de-salud-ctedra-jorge-amarante-marzo-06-2017>

Juan Ródes,Joseph Maria Piqué,Antoni Trilla. (2007). Libro de la salud del hospital clinico de Barcelona y la fundación BBVA. editor Fundación BBVA. Recuperado el 11 de Noviembre de 2018, de <https://books.google.com.co/books?id=SsMyI7M0nZYC&pg=PA109&lpg>

Junta de Andalucía. (2007). Perspectivas de la Investigación Social de la Sostenibilidad.Editor Junta de Andalucía & Consejería de Medio Ambiente. Recuperado en Septiembre de 2018, de https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/web/Bloques_Tematicos/Publicaciones_

Divulgacion_Y_Noticias/Documentos_Tecnicos/personas_sociedad_y_ma/persona_sociedad_y_medio_ambiente_opt.pdf

Mapas Satelitales, G. (2018). Bogotá - Cundinamarca. Bogotá. Recuperado en Agosto de 2018, de [https://www.google.com.co/maps/search/Bogota+Cundinamarca+Barrios+Unidos+Fundación+Universitaria+del+Area+Andina+Hospitales red publica +/@4.6395964,-74.1383417,36828m/data=!3m1!1e3?hl=es](https://www.google.com.co/maps/search/Bogota+Cundinamarca+Barrios+Unidos+Fundación+Universitaria+del+Area+Andina+Hospitales+red+publica+/@4.6395964,-74.1383417,36828m/data=!3m1!1e3?hl=es)

Martinez Soto Joel, López-Lena Ma., de la Roca - Chiapas José Ma. (2016). Efectos Psicoambientales de las Areas Verdes en la Salud Mental. Sociedad Interamericana de Psicología San Juan, Puerto Rico. *Interamerican Journal of Psychology*, vol. 50, núm. 2, 2016, pp. 204-2014, Recuperado Octubre de 2018, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28447010004>

Mendieta Parrales , F., Mena Villagra , L., & Mendoza Cortez, J. (2012, 30 de Octubre). Rol de la Enfermera Comunitaria. Universidad Publica de Nicaragua, Editor, & M. Nicaragua, Productor. Recuperado Septiembre de 2018, de <https://repositorio.upoli.edu.ni/30/1/Rol%20de%20la%20enfermeria%20comunitaria.pdf>

Meza Aguilar, Ma. del Carmen & Moncada Maya, José O. (2010, 02- 07 de Mayo de). Areas Verdes en la Ciudad de Mexico un Reto Actual .Universidad de Buenos Aires. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de Actas del XI Coloquio Internacional de Geocrítica - La planificación territorial y el Urbanismo desde el diálogo y la participación: de https://www.filo.uba.ar/contenidos/investigacion/institutos/geo_bkp/geocritica2010/109.htm

García Solarte Mónica & Duque Ceballos José Luis,(2012,03 de Junio) Gestión humana y responsabilidad social empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones, Universidad del Valle Recuperado el 19 de enero de 2019 de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/2965/2376>

Ministerio de Salud , y Protección Social (2015, 23 de Enero).Naturaleza de las instituciones prestadoras de servicios de salud. Recuperado en Noviembre de 2018, de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Concepto%20Jur%C3%ADdico%20201511200086561%20de%202015.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social Colombia. (2018, 09 de Julio). Gestion integral de Riesgo en salud. Recuperado en Diciembre de 2018, de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/gestion-integral-de-riesgo-en-salud.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Analisis de Situación de Salud Colombia 2017 - ASIS Nacional Colombia. Recuperado en Diciembre de 2018, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/asis-nacional-2017.pdf>

Molina Vergel, D., & Rivas Muñoz, S. (2017). Manual de Políticas y Costos Ambientales. Universidad Francisco Jose de Caldas - Facultad de medio ambiente y recursos naturales ,semillero competitividad económica ambiental.Recuperado Septiembre de 2018, de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/6174/2/MolinaVergelDanielOctavioAnexo-1.pdf> pág. 22

Mulé, Cinzia (2015, Julio - Diciembre de). Jardines Terapeuticos. Universidad Femenina del Sagrado Corazón, (UNIFE). Editorial.Consensus, 20,2,2015. de Recuperado el 21 de octubre de 2018) http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/consensus/volumen20/Consensus%2020_2/Cap%209.pdf

Observatorio Ambiental de Bogotá D.C. (2008). Sistema de Indicadores de Gestión Ambiental (SIGA) de Bogotá D.C. en desarrollo del Artículo 16 del Decreto 456 de 2008, Recuperado el 25 de Junio de 2018,de <http://oab2.ambientebogota.gov.co/es/con-la-comunidad/eventos/participe-en-e>

Universidad de Cadiz Proyecto editorial OCW, Portal Open Course (2016, Mayo). Conceptos Generales de Clidad , tema 1. Recuperado el 11 de Octubre de 2018, de https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf

Organización de Estados Americanos - OEI (2013). La Sostenibilidad o Sustentabilidad. Recuperado en Octubre 27 de 2018, de <https://www.oei.es/historico/decada/accion.php?accion=000>

Organización Mundial de la Salud - OMS (2008 Agosto). Determinantes Sociales de la Salud. Recuperado en Octubre 18 de 2018, de http://www.who.int/social_determinants/es/

Organización Mundial de la Salud - OMS (2018, 31 de Mayo). Estadísticas Sanitarias Mundiales 2018: Monitoreando la Salud para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Estadísticas Sanitarias Mundiales 2018: monitoreando la salud para los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (I. -R. Cuba, Editor) Recuperado 17 de Diciembre de 2018, de <https://www.sld.cu/noticia/2018/05/31/estadisticas-sanitarias-mundiales-2018-monitoreando-la-salud-para-los-objetivos-desarrollo-sostenible>

Organización Mundial de la Salud - OMS (2018). Enfermería. Organización Mundial de la Salud OMS. Recuperado en 29 de Septiembre de 2018 de <https://www.who.int/topics/nursing/es/>

Palmlöf - Jardines Terapeuticos. (2017, 06 de Abril). Metodo Palmlöf. Jardines Terapéuticos Recuperado en Noviembre 30 de 2018, de <https://jardinesterapeuticos.com/que-es-el-metodo-palmlof-para-jardines-terapeuticos/>

Porter, Michael Eugene (2004). Las Cinco Fuerzas Competitivas que le dan forma a la estrategia. Harvard Business Review América Latina, de https://www.academia.edu/4456952/Cap_1_Las_cinco_fuerzas_competitivas_que_le_dan_forma_a_la_estrategia,PDF

Psychology, Interamerican (2016). Efectos Psicoambientales de las Areas Verdes en la Salud Mental. Recuperado en Septiembre 30 de 2018, de <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/viewFile/93/pdf>

Raju, P. (2016, enero). El Concepto del Hombre en el Pensamiento Hindú. *Konvergencia*, Filosofías de la India, 6,52, ISSN 1669-9092, Recuperado 28 de Septiembre de 2018, de <https://www.konvergencias.net/elconceptodelhombretraju.pdf>

Ruiz Ballén, X. (2012, Julio). Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá. Recuperado el 05 de Octubre de 2017, de Facultad de Odontología: https://www.odontologia.unal.edu.co/docs/claustros-colegiaturas_2013-2015/Guia_Analisis_PEST.pdf

Salamanca Corredor Sandra Yamile & Diaz Brayan Osnaider. (2016). de Estudio Piloto para Determinar la Viabilidad Técnica y económica de implementar prácticas caseras de aprovechamiento de residuos caseros, Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas, Repositorio. Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas, Productor) Recuperado el 27 de Marzo de 2018, de https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/4116/1/Estudio_Piloto_Para_Determinar.pdf

Secretaria, Distrital de Ambiente (2015). Política de Gestión Ambiental. Recuperado 16 de Septiembre de 2018, de <https://ambientebogota.gov.co/de/politicas-ambientales>.

Secretaria Distrital de Salud . (Junio de 2015). Hospitales Verdes. Secretaria Distrital de Salud . (Junio de 2015). Recuperado el 25 de Marzo de 2017, de https://oab2.ambientebogota.gov.co/apc-aa-files/.../boletin_3_hospitales_verdes.pdf

Servicio Andaluz de Salud - Consejería de Salud. (2008). Manual de Gestión Ambiental. Recuperado Octubre 28 de 2018, de https://www.hvn.es/servicios_generales/gestionambiental/gestion_ambiental/ficheros/manual_ga_ed1.pdf

Universidad Esan Bussines. (Mayo de 2016). Los Diferentes Conceptos de Calidad en Salud. Recuperado en Octubre 31 de 2018, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

Universidad Jaen . (2014). El Análisis en Investigación Cualitativa, Recuperado Octubre de 2018, de https://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html

Universidad, Palermo. (Diciembre de 2017). Ciudades Verdes: Jardines Verticales. Universidad de Palermo, Editorial Creación y Producción, XIV(No. 80), 176 - 178. Recuperado Mayo de 2018, de https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=14210&id_libro=682

Zapata Gomez Amparo. (2007). La Gestión Ambiental en el Sector Empresarial, una Visión bajo el Enfoque Empresa - Entorno como Estrategia de Competitividad . Recuperado Diciembre 27 de 2018, de <https://bdigital.unal.edu.co/1134/1/amparozapatagomez.2007.pdf>

17. Anexos

Anexo 1. Análisis de aspectos e impactos ambientales

Este análisis se realizó de acuerdo con el instructivo “Diligenciamiento de la matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales” de la Subdirección de Políticas y Planes Ambientales de la Secretaría Distrital de Ambiente (2013). La frecuencia con la que pueden ocurrir los impactos (regularidad) fue estimada como normal en todas las actividades

Tabla 22 Variables de la matriz de aspectos e impactos ambientales

Matriz Impactos Ambientales		VALORES DE PUNTUACIÓN POR PARAMETRO										CARACTERÍSTICAS DEL EFECTO										PUNTAJÓN TOTAL
ACTIVIDAD	EFECTO NEGATIVO	10	5	1	5	10	1	5	10	5	10	1	5	10	5	10	5	10	1	10		
		Existencia		Magnitud			Control			Constancia		Intensidad		Extensión		Duración		Reversibilidad				
		REAL	POTENCIAL	LEVE	MEDIANA	FUERTE	DESCONOCIDO	MITIGABLE	INCONTROLABLE	Intermitente	Constante	Baja	Moderada	Alta	Localizada	Extensiva	Temporal	Permanente	Reversible	Irreversible		
AGUA	VERTIMIENTOS	10			5		5			10		5			10				1			
AIRE	EMISIONES ATMOSFERICAS	10			5		5			10		10		10		10		1				
RESIDUOS HOSPITALARIOS	MALA SEGREGACION Y DISPOSICIÓN FINAL			5	5		5			10		5		5		5		1				
SUSTANCIAS QUIMICAS	MALA DISPOSICIÓN - CONTAMINACION			5	5		5			10		5		5		5		1				
RECURSO HUMANO	CONTAMINACIÓN POR EFECTOS AMBIENTALES	10			5		5			10		5		5		5		1				
LIDERAZGO AMBIENTAL	FALTA DE LIDERAZGO GESTION AMBIENTAL			5	1		5		5		1		5		5		1					
PAISAJE Y FORESTAL	PÉRDIDA DE LA CAPA VEGETAL	10			10		5		5			10	5		5		1					
																			0			

Fuente: Modelo Instrumento Ambiental Riesgos Ambientales - (Vásquez 2018), adaptada 2018