

Master Executive en Gestión Hospitalaria

Proyecto Final

Banco de Sangre del Sur

Sustentantes:

Jenny Almonte Diloné
Nathaly Castillo Lugo
Deicy Lara Asencio
Yanelly Mesa Díaz
Rafael Ramos Mancebo

Asesora:

Lucía Valencia Huerta

Santo Domingo, República Dominicana
13 de Octubre del 2019

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
3.	HIPOTESIS Y VALIDACIÓN	5
3.1.	Hipótesis.....	6
3.2.	Conclusiones.....	9
4.	ANÁLISIS DEL ENTORNO DE NEGOCIO	9
4.2.	Entorno Político.....	10
4.3.	Reglamento Para La Habilitación Y Funcionamiento De Bancos De Sangre Y Servicios De Transfusión	10
4.4.	Entorno Económico	12
4.5.	Entorno Cultura	13
4.6.	Entorno Socio-Demográfico	13
4.7.	Aspectos Tecnológicos	15
4.8.	Aspectos Medioambientales	15
5.	ANÁLISIS DAFO	16
6.	PLAN DE OPERACIÓN.....	17
6.1.	Mapa de Procesos	17
6.2.	Logística.....	17
6.3.	Recursos a Utilizar	17
6.4.	Descripción de los procesos del Banco de Sangre del SUR	18
6.5.	Costos de operaciones	19
7.	PLAN DE MARKETING	21
7.1.	Público Objetivo	21
7.2.	Características	21
7.3.	Conclusiones.....	22
7.4.	Servicios Banco de sangre región sur	22
7.5.	Publicidad y promoción.....	22
7.6.	Lienzo Estratégico.....	22
7.7.	Producto y Servicios	23
7.8.	Política de Precio	23
7.9.	Distribución y Comercialización	24
7.10.	Plan de Comunicación	24
7.11.	Campana de expectativa	25

7.12. Etapa de penetración	25
7.13. Etapa de mantenimiento.....	25
7.14. Etapa de desarrollo	25
7.15. Logotipo de Banco de Sangre del Sur.....	26
8. CRONOGRAMA DE ACCIÓN MARKETING	27
9. PLAN DE RECURSOS HUMANOS	28
9.1. Organigrama.....	28
9.2. Perfiles de Puesto.....	28
9.3. Política de Recursos Humanos	31
9.4. Beneficios	34
10. MARCO LEGAL	37
10.1. Resumen del Marco Regulatorio para Bancos de Sangre	41
11. PLAN FINANCIERO	44
11.1. Plan de inversiones.....	44
11.2. Plan de financiación	45
11.3. Previsión de Ingresos.....	47
11.4. Costo de ventas	48
11.5. Análisis de ratios.....	49
12. RESUMEN EJECUTIVO.....	50
12.1. Nuestra empresa	50
12.2. Nuestra propuesta.....	50
12.3. El Equipo	50
12.4. Que nos motiva	51
12.5. Nuestros clientes	52
12.6. Servicios.....	52
12.7. Estrategia de marketing	52
12.8. Nuestros Precios.....	52
12.9. Plan de comunicación.....	53
12.10. Datos Financieros.....	54
12.11. Ratios Financieros.....	55
12.12. Rentabilidad.....	55
13. CRONOGRAMA.....	56
14. ONE PAGE PLAN	57
15. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	58

1. INTRODUCCIÓN

Los bancos de Sangre son las unidades pertenecientes a la Red Nacional de Bancos de Sangre, internas o externas a un establecimiento de salud público o privado, que tienen las siguientes funciones: promoción de la donación, reclutamiento, captación, selección y registro de donantes de sangre, además de la extracción, conservación, tamizaje y procesamiento de la sangre para la obtención de sus derivados, así como el almacenamiento, distribución y transporte de las unidades de sangre y sus componentes de acuerdo con las necesidades requeridas en los establecimientos de salud para su aplicación terapéutica y las normativas de calidad y seguridad aplicables.¹

Conociendo la ausencia de este importante servicio en la región sur, hemos implementado el modelo de negocios “**Banco de Sangre del sur**” con el objetivo de suplir esta enorme necesidad a esta población.

Esta región se divide en 10 provincias con una población aproximada de 1, 692,085 habitantes que corresponde al 17.3% de la población del país.

Como sabemos, no podemos simplemente proponer un modelo de negocio y realizarlo, hay que validar la deseabilidad, factibilidad del proyecto y viabilidad. Para ello hemos realizado alrededor de 100 encuestas ² y entrevistas.

Los criterios de inclusión valorados fueron: personas mayores de edad, originarias y/o residentes en la región sur del país, sin distinción de género ni clase social.

Los resultados mostrados en este proceso de validación se darán a conocer con el fin de comprobar si la idea es factible.

<p>Socios Clave </p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores de materiales médicos gastables • Proveedores de Equipos • Aseguradoras • Laboratorios Aliados 	<p>Segmentos De Clientes </p> <ul style="list-style-type: none"> • Pacientes con necesidad de transfusión 	<p>Propuesta de Valor </p> <ul style="list-style-type: none"> • Primer banco de sangre en la región • Ofrecer todo lo relacionado a sangre humana 	<p>Relación con Clientes </p> <ul style="list-style-type: none"> • Call Center • Asistencia Personalizada 	<p>Canales </p> <p>Canales de publicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la cartera de servicio via internet • Distribución de brochares en clínicas, hospitales, laboratorios. • Mercadotecnia • Periódicos • Revistas • Publicidad en exteriores
<p>Recursos Clave </p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación pagina web • Equipo de profesionales de la salud • Presupuesto • Paquete de servicios • Profesionales multidisciplinarios • Clientes potenciales • Insumos y materiales de oficina 	<p>Fuente De Ingresos </p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturación por servicio brindado • Facturación ARS • Facturación privada • Alianzas App 	<p>Estructura De Costos </p> <ul style="list-style-type: none"> • Inmobiliario • Materiales gastables • Nómina • Maquinarias • Local comercial • Servicios básicos • Publicidad • Gastos de Marketing 	<p>Actividades Clave </p> <ul style="list-style-type: none"> • Sangre Humana • Paquete Globular • Plasma • Concentrado de Plaquetas • Plaquetas por Aféresis • Crio-precipitado • Glóbulos Rojos Lavados • Tipificación • Pruebas Sangüneas • Trabajar con el sector salud y educación para promover y educar a las personas sobre la importancia de la donación de sangre 	<p>Canales de Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicidad en redes sociales • Publicidad radial, televisiva y telefónica • Marketing online • Personal

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La transfusión sanguínea es un proceso por el que se introduce la sangre de un donante en la corriente sanguínea de otra persona, o la sangre del propio receptor extraída con anterioridad (transfusión antológica), en su propio torrente sanguíneo. Es una modalidad terapéutica muy eficaz en situaciones de *shock*, hemorragias o enfermedades de la sangre. La transfusión de sangre se utiliza con frecuencia en intervenciones quirúrgicas, traumatismos, hemorragias digestivas o partos en los que haya una pérdida importante de sangre.

¹ Dec. No. 349-04 – Consideraciones Generales

² Encuesta – En la región sur del país - <https://forms.gle/jKixfe7bg5dvft769>

Los bancos de sangre participan de manera importante en el cuidado de la salud de la población, al cubrir los requerimientos de transfusión de la comunidad. Estas necesidades son cubiertas por un sistema de bancos de sangre dependientes de hospitales y clínicas, un centro de colección, proceso y distribución de los productos sanguíneos.³

La República Dominicana es un país con un alto índice en accidentes terrestres. Es el segundo país, de los 182 pertenecientes a las Naciones Unidas, con una tasa de 41.7 % de fallecimientos por esta causa, sólo superado por la isla Niue en el Pacífico, con 68.3 %; alta tasas en embarazo en adolescentes, partos por cesárea y enfermedades crónicas, por lo que en algún momento se requieren de hemoderivados para salvar sus vidas.⁴

La República Dominicana consta de varios bancos de sangre centrados en Santo Domingo, la capital del país, la región este y la región norte. Estos bancos de sangre presentan un déficit del 70 % en sus reservas de sangre para pacientes, y las donaciones sólo llegan para cubrir el 20 % de las necesidades del país.⁵

La región sur de la República Dominicana está dividida en 10 provincias, con una población de 1, 692,085 habitantes, la cual carece de este servicio tan importante. En el momento en que necesitan de éstos, deben trasladarse a la capital del país o las demás regiones, aumentando con esto el gasto, el tiempo, la distancia y los riesgos adyacentes, por lo que consideramos la creación de un banco de sangre en esta región, garantizando un servicio más ágil, seguro, asequible y de calidad, disminuyendo situaciones de estrés y peligro.⁶

3. HIPÓTESIS Y VALIDACIÓN

En esta etapa de nuestro modelo de negocios realizamos una investigación de nuestro entorno de mercado mediante una encuesta digital dirigida a la población de la región sur del país.

Cantidad de encuestas realizadas: 98

³ Velásquez F, Caicedo C, Tabares c., Salve una vida "DONE SANGRE". Vol. 20 No. 91 Cali April/June 2004

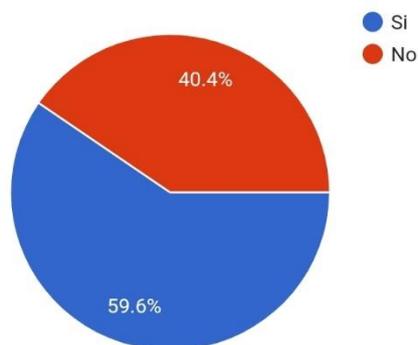
⁴ Diario, L. (2019). *RD es el segundo país con mayor tasa de muerte por accidentes de tránsito*. [online]

⁵ Diario, L. (2019). *República Dominicana es líder mundial en nacimientos por cesáreas*. [online]

⁶ Acento. (2019). *República Dominicana presenta déficit del 70 % en reservas de sangre*. [online]

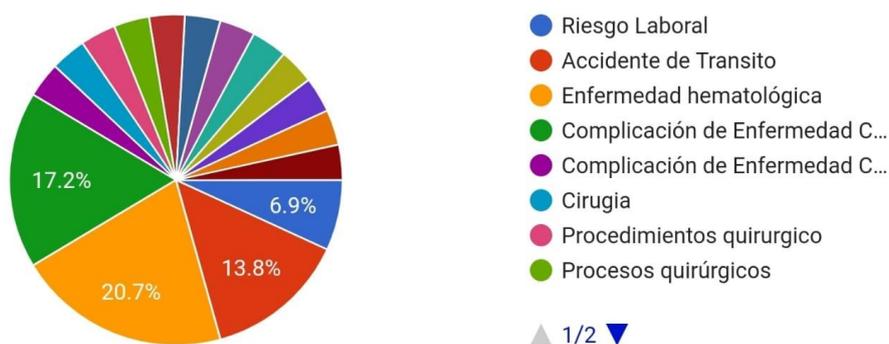
3.1. Hipótesis

1. Creo que 6/10 miembros de la región sur de República Dominicana ha necesitado transfusión de algunos de los componentes hemáticos.



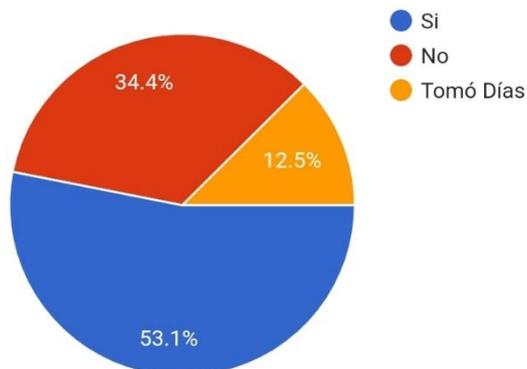
Se ha validado positivamente mediante las encuestas, donde el 60% de los encuestados o algún familiar ha necesitado transfusión de algunos de los componentes hemáticos.

2. El índice de enfermedades crónicas que se complican y necesitan transfusiones sanguíneas es mayor, que aquellas sin complicaciones en todo su curso.



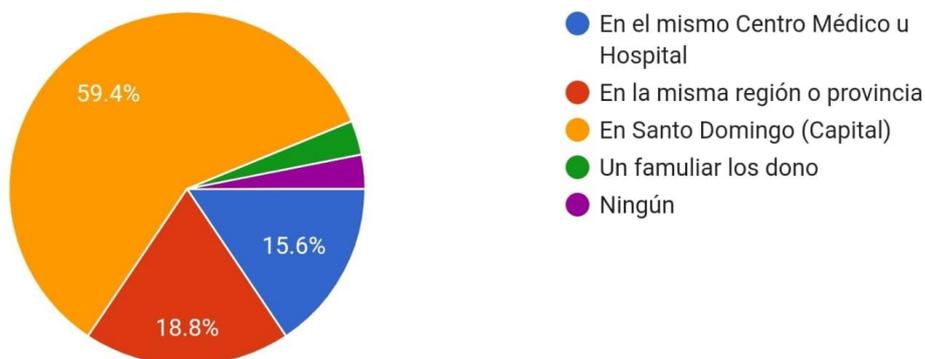
Se ha validado negativamente aunque hay un buen porcentaje de enfermedades crónicas que por complicación necesitan de transfusión, los encuestados expresan que en su mayoría han requerido hemoderivados en ocasión de cirugías programadas o en presencia de enfermedades hematológicas.

3. A 7.5/10 habitantes en la región sur se les ha dificultado conseguir componentes hemáticos, cuando los han requerido. El proceso le has tomado días.



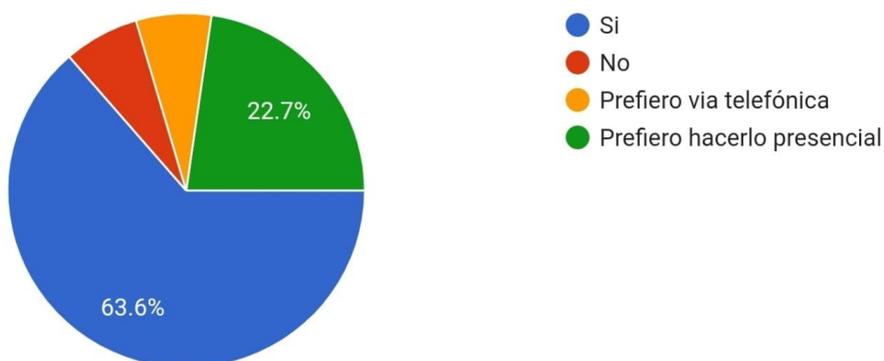
Se ha validado positivamente la mayoría expresan que ha tenido dificultad en adquirir los componentes hemáticos. Un 12.5% expresan que les ha tomados días el proceso.

4. El 70% de los residentes en la región sur del país, han adquirido las componentes hemáticos o hemoderivados, viajando a Santo Domingo.



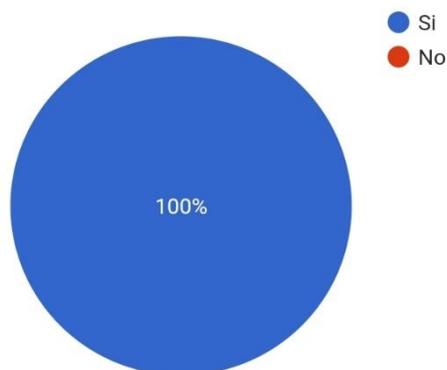
Se ha validado positivamente con el 60% de los encuestados expresan que han tenido que trasladarse a la ciudad de Santo Domingo (capital) para obtener los componentes hemáticos.

5. El uso de una aplicación móvil, facilitará la solicitud del servicio ofrecido.



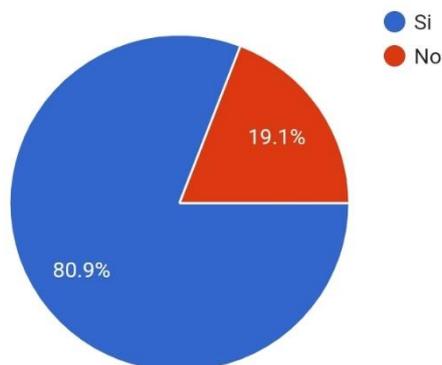
Se ha validado positivamente el 60% de los encuestados ven positivo solicitar el servicio mediante una aplicación móvil, aunque otros prefieren hacerlo de manera presencial.

6. La creación de un banco de sangre en la región sur del país, es de gran ayuda y acogida.



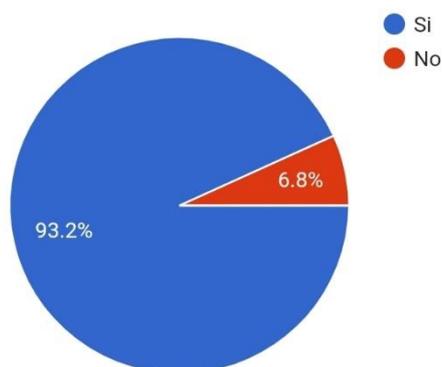
Se ha validado positivamente el 100% de los encuestados ven la necesidad de un banco de sangre en la región sur del país.

7. Creo que 8/10 personas están dispuestas a ser donantes voluntarios.



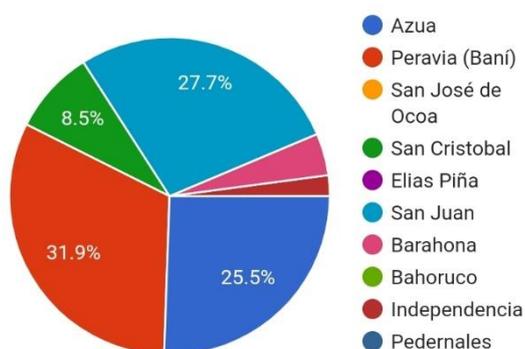
Se ha validado positivamente el 80% de las personas encuestadas están dispuestas hacer donantes voluntarios.

8. Creo que 7/10 personas están dispuestos a pagar más, por un servicio más cercano, rápido y oportuno.



Se ha validado positivamente el 90% de las personas está dispuesta a pagar más para obtener los componentes hemáticos de manera más rápida y oportuna,

9. Creo que la población de la región sur, prefiere la ubicación (sede) del banco de sangre en la provincia Peravia, Baní.



Se ha validado positivamente en un porcentaje más alto, los encuestados consideran que Peravia, Baní sería la mejor ubicación para la ubicación del banco de sangre.

3.2. Conclusiones

Después de analizar los resultados obtenidos mediante el formulario de encuesta completado por los probables usuarios de nuestro modelo de negocio, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- Más de la mitad (60%) de los encuestados ha necesitado transfusión de algunos de algunos de los componentes hemáticos.
- Los tres principales factores de riesgos para requerir transfusión de algún componente hemático entre los encuestados fueron: la transfusión en enfermedades hematológicas (20.7%), las complicaciones de enfermedades crónicas (17.2%), y los accidentes de tránsito (13.8%)
- Más de la mitad de la población encuestada (53.1%) expresó que se le había dificultado la obtención del producto hemático en el momento de necesitarlo. Cabe resaltar que a un significativo 12.2% le tomó días este proceso.
- La mayor parte (60%) de los encuestados expresan que han tenido que trasladarse a la ciudad de Santo Domingo (capital) para obtener los componentes hemáticos.
- Solicitar este servicio a través de una aplicación móvil obtuvo el respaldo de la mayoría (60%) de la población encuestada.
- 100% de los encuestados ven la necesidad de un banco de sangre en la región sur del país.
- Casi todas (80%) las personas encuestadas están dispuestas a ser donantes voluntarios.
- De todas las provincias de la Región Sur del país, Baní ha sido la más votada (31.9%) como lugar de asentamiento de nuestro modelo de negocio.

De las 9 hipótesis planteadas de inicio, 8 han sido validadas de forma positiva, lo cual nos hace insistir en llevar a cabo este proyecto. Estos resultados evidencian (validan) que el modelo de negocio propuesto responderá a una real necesidad, es factible y promete ser viable.

4. ANALISIS DEL ENTORNO DE NEGOCIO

Analizar nuestro entorno, nos permite conocer y obtener orientaciones claras sobre los puntos elementales que rodean el sector donde se realizará nuestra empresa y de esta manera indagaremos de forma intrínseca el impacto que tendrá el negocio.

4.1. Entorno Jurídico o Normativo

El poder ejecutivo de la República Dominicana consta de la promulgación de la Ley. **349-04 que aprueba el Reglamento para la Habilitación y Funcionamiento de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión.**

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Salud No. 42-01, de fecha 8 de marzo del 2001 establece que toda persona tiene derecho a recibir servicios de salud seguros y de calidad en base a normas y criterios previamente establecidos.

CONSIDERANDO: Que la Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social (SESPAS), está inmersa en un proceso de reforma y modernización de sus dependencias en procura de mejorar la eficiencia y el desempeño en todos sus niveles de gestión, así como la oferta y la calidad de los servicios prestados en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud.

CONSIDERANDO: Que la SESPAS está sumamente interesada en que se ofrezca a los usuarios de todos los servicios públicos y privados objeto de su regulación, sangre y derivados en cantidad suficiente para satisfacer las demandas de los diferentes grupos poblacionales y reducir los riesgos de morbilidad por la falta de sangre y sus derivados.

4.2. Entorno Político

Se ha establecido políticamente la reglamentación de los bancos de sangre tanto públicos como privados.

CONSIDERANDO: Que este proceso de reglamentación contribuirá con el mejoramiento de la calidad de la atención en los servicios de salud y el fortalecimiento de la Política de Salud del Estado Dominicano, así como con la modernización del modelo de gestión de los Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión de los sectores integrantes del Sistema Nacional de Salud.

CONSIDERANDO: Que el proceso de regionalización y descentralización de los Bancos de Sangre mejorará el abastecimiento y la disponibilidad de sangre y/o sus derivados de calidad y biológicamente seguros que contribuyan con la reducción de la morbilidad y mortalidad general de la población por la falta de este producto.

4.3. Reglamento Para La Habilitación Y Funcionamiento De Bancos De Sangre Y Servicios De Transfusión

ARTICULO 1.-Definiciones. Para los fines del presente reglamento y de las Normas, Manuales y Resoluciones Administrativas que del mismo se deriven, se considerarán las siguientes definiciones:

Bancos de Sangre: Son las unidades pertenecientes a la Red Nacional de Bancos de Sangre, internas o externas a un establecimiento de salud público o privado, que tienen las siguientes funciones: promoción de la donación, reclutamiento, captación, selección y registro de donantes de sangre, además de la extracción, conservación, tamizaje y procesamiento de la sangre para la obtención de sus derivados, así como el almacenamiento, distribución y transporte de las unidades de sangre y sus componentes de acuerdo con las necesidades requeridas en los establecimientos de salud para su aplicación terapéutica y las normativas de calidad y seguridad aplicables.

CONASAN: Es la Comisión Nacional de Sangre.

Dirección Nacional de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión: Es dependencia técnica de la SESPAS que funge como la Unidad Técnica y Normativa para este tipo de establecimientos, con toda la autoridad para ejecutar y hacer cumplir en todos los servicios objeto de su regulación los contenidos de este reglamento y de las normas, procedimientos y resoluciones, planes y proyectos que del mismo se derivaran.

Donación: Es el acto por medio del cual una persona, que se denomina donante cede en forma voluntaria y gratuita una parte de su sangre para ser utilizada en seres humanos con fines terapéuticos o de investigación científica.

Donante: Toda persona que previo cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios cede voluntaria, libre y gratuitamente, con fines terapéuticos o de investigación una porción de su sangre en la forma y cuantía que indique la prescripción médica.

LGS: Se refiere a la Ley General de Salud No. 42-01, de fecha 8 de marzo del año 2001.

Normas Generales de Habilitación: Se refiere a las normas generales para la habilitación de establecimientos de servicios de salud aprobadas por la SESPAS mediante resolución del Secretario de Estado de Salud Pública y Asistencia Social (SESPAS) en fecha 28 de Octubre 2004 mediante la cual se establecen las disposiciones y procedimientos generales que deben cumplir todos los establecimientos y servicios de salud de la República Dominicana, para obtener su habilitación.

Planta de Hemoderivados: Es todo establecimiento que se dedique al fraccionamiento en forma industrial de la Sangre Humana o sus componentes, con el fin de obtener productos derivados de la misma para la aplicación en medicina humana.

Receptor de Sangre: Es toda persona que sea sujeta de transfusión de sangre y/o sus componentes.

Separación Operativa: Ejercicio de las actividades propias de los Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión de manera independiente de las actividades propias de laboratorio clínico, entendiéndose cuando sea pertinente por la complejidad del establecimiento y las demandas del servicio, el manejo separado de sus propios recursos humanos, área física, instrumental, equipos y procedimientos.

Servicios de Trasfusión: Son las unidades de la Red Nacional de Bancos de Sangre pertenecientes a un establecimiento de salud público o privado de cualquier nivel de complejidad que tienen las siguientes funciones: capacidad mínima para la realización de pruebas tamizaje, almacenamiento y distribución de las unidades de sangre y/o de sus derivados de acuerdo con las necesidades de los servicios clínicos, y en el caso de que fuera necesario, se pueda realizar la captación, selección y registro de donantes de sangre, así como la extracción y referimiento de unidades de sangre a los Bancos de Sangre para los fines de lugar.

SESPAS: Es la Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social.

Red Nacional de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión: Es el conjunto interinstitucional de todos los servicios de bancos de sangre y de transfusión sanguínea y sus organismos de gestión y consultivos, organizados por niveles de complejidad, coordinados y complementados entre sí, con el fin de garantizar la calidad y seguridad de la sangre y sus componentes, de una manera eficiente, oportuna y accesible a todos los ciudadanos del territorio nacional

ARTICULO 2.-Naturaleza. Por medio del presente reglamento se declara de interés público todas las actividades relacionadas con la obtención, donación, conservación, procesamiento, transfusión, y suministro de la Sangre Humana y de sus componentes y sus derivados.

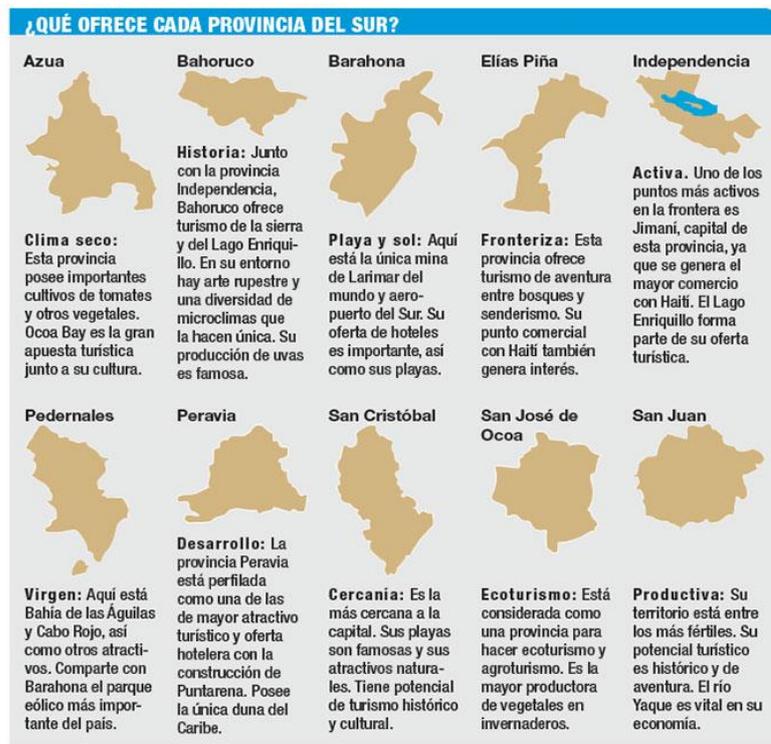
ARTICULO 3.- Objetivo. El presente reglamento tiene como objetivo establecer los requisitos, normas y procedimientos particulares que deben cumplir los Bancos de Sangre y/o Servicios de Transfusión de la República Dominicana para obtener su certificación de registro y habilitación, así como las disposiciones y procedimientos que normarán su funcionamiento a fin de contribuir con el fortalecimiento organizacional de la Red Nacional de los Bancos de Sangre de la Republica Dominicana, con el proceso de mejora de la calidad de la atención con la reducción de la morbimortalidad por agentes infectocontagiosos transmisibles por la vía transfusional, así como con la conservación de las vidas de los usuarios de la sangre y sus derivados.

ARTÍCULO 4.- *Ámbito de Aplicación.* Este reglamento es de aplicación obligatoria para todos los Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión de la República Dominicana y para los profesionales, técnicos y auxiliares de la salud que intervengan en la instalación organización y funcionamiento de los mismos, independientemente del sector del Sistema Nacional de Salud al que pertenezcan.

ARTICULO 5.- *Contenido.* - El presente reglamento define las condiciones y requisitos particulares que deben cumplir los Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión para su instalación, funcionamiento y operación y regula algunas particularidades del procedimiento de este tipo de establecimientos.

El presente reglamento establece, además, disposiciones regulatorias de los actos de donación de la sangre, la integración intersectorial a través de la Red de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión y la Comisión Nacional de la Sangre.

4.4. Entorno Económico



La economía de esta importante región es muy diversa, ya que obtiene sus riquezas de diferentes actividades, lo que convierte a esta región en atractiva económicamente.

La mayor parte de la población de la región sur trabaja en la agricultura.

En el valle de San Juan se cultiva arroz, habichuela, papa, víveres; en Barahona se cultiva principalmente el café, caña de azúcar y plátano; en los valles de Neyba y Azua los principales productos son

el plátano y las legumbres, en Azua se produce también café, habichuelas, maíz, arroz, tabaco caña de azúcar. Los cultivos dependen del riego.

El maní se cultiva en Elías Piñas, Independencia y Pedernales.

La pesca de peces y mariscos es muy abundante en los alrededores de la Isla Beata y entre el puerto de Barahona y Punta de Ocoa. En Barahona es poco realizada, es más bien realizada de modo artesanal.

Barahona es importante en la minería. Cuenta con explotaciones de sal, yeso y bauxita. En las proximidades de polo hay yacimientos de larimar y en Vicente Noble de mármol. También tiene posibilidades de explotación de caliza caolín silicio.

Los ingenios azucareros de Barahona son los más grandes del país y es una de las empresas que más empleos ofrece.

4.5. Entorno Cultural

El Sur está a punto de demostrar que el potencial turístico que posee es diverso e infinito. Todo es cuestión de tiempo. La decisión política de parte del Estado y la voluntad del sector privado han coincidido en momentos en que el destino República Dominicana se ha fijado una de sus principales metas: recibir diez millones de turistas por año.

La región Sur ofrece cultura, playas kilométricas de arenas blancas y mixtas; montañas, microclimas, lagos, lagunas, parques nacionales, dunas, sierras, bahías vírgenes, un aeropuerto internacional, desierto, arte rupestre, senderismo, aguas azufradas, polo magnético, islas adyacentes, seguridad y mucho espacio para el desarrollo de cualquier proyecto de inversión. Posee gente ávida de ser tomada en cuenta para su integración equitativa al producto interno bruto (PIB) del país.

Todo indica que el panorama pinta alentador y halagüeño. El Sur posee mucho interés de parte del Estado y del sector privado.

Pedernales, Barahona, San Cristóbal y Peravia han sido las únicas provincias de la región que, con limitaciones, han podido mantener una oferta hotelera.

El Consejo Económico Binacional Quisqueya (CEBQ), tiene una iniciativa de empresarios dominicanos y haitianos que busca desarrollar la frontera en cuatro polos específicos, también ha visto en la región oportunidades de inclusión social que generarán bienestar para República Dominicana y Haití.

El uso idiomático del sur se diferencia del resto del país, además de los usos y las variantes de la toponimia, por un pronunciamiento muy marcado de la "R", donde ésta se encuentre y por la utilización del reflexivo de forma muy particular, como, por ejemplo, al decir una persona que algo se le olvidó dirá: "*Me se olvidó*". En el saludo también existe una variante y es que el sureño normalmente no completa la fórmula del saludo, al alguien decirle, por ejemplo: Buenas tardes, contestará "*tardes*".

En la región sur, encontramos instrumentos musicales, agrupaciones musicales y celebraciones que les son característicos. El típico *Perico Ripiao* del Cibao recibe el nombre de *Pri pri*, en el sur. Este conjunto musical está compuesto por una tambora, un acordeón, un güiro y una marimba, este conjunto interpreta fundamentalmente merengues y bachatas, otros bailes atabales o palos, zarandunga, mangulina, entre otros.

4.6. Entorno Socio-Demográfico

La República Dominicana comparte la isla Hispaniola con la República de Haití. Es la segunda en tamaño del archipiélago de las Antillas Mayores, conformado además por Cuba, Jamaica y Puerto Rico. La isla tiene una extensión de 77,914 kilómetros cuadrados, de los cuales la República Dominicana ocupa 48,442, también tiene como parte de su territorio las islas adyacentes. El litoral costero alcanza 1,500 km de longitud. Las coordenadas geográficas de su ubicación corresponden a los 68 grados 30 minutos longitud oeste y a los 18 grados 20 minutos latitud norte. Los límites naturales son: al norte el océano Atlántico, al sur el mar Caribe, al este el canal de La Mona y al oeste la República de Haití.

La División Política Territorial de la República Dominicana es objeto de innumerables cambios, producto de las continuas solicitudes de diferentes sectores de la comunidad que reclaman la elevación de categoría de distintas demarcaciones. Estas peticiones en su gran mayoría son

acogidas por el Congreso de la República convirtiéndolas en leyes promulgadas por el Poder Ejecutivo.

República Dominicana se encuentra dividida en tres macrorregiones, éstas a su vez se subdividen en 10 regiones administrativas. En su división política posee (al 2015) un Distrito Nacional, 31 provincias, 154 municipios, 232 distritos municipales, 1,182 secciones y 9,965 parajes, 2,621 barrios y 4,954 sub-barrios.



Nuestro proyecto estará delimitado a la región suroeste la cual esta Limita al Norte con la Cordillera Central, al Sur con el Mar Caribe y al Oeste con Haití. Tiene un área de 13,180 Km2. Se divide en seis provincias: Barahona, La Estrelleta, Independencia, Pedernales, Bahoruco, San Juan de la Maguana.

El centro de esta subregión es Barahona, donde existen minas de sal, yeso y bauxita. Esta zona cuenta con el lago Enriquillo, el mayor del país. La zona de Barahona en los últimos años ha tenido un incremento debido a la belleza de sus playas y sus paisajes. En la provincia de San Juan de la Maguana se encuentra el Valle de San Juan donde se cultiva arroz, habichuelas y pasto.

La población de la República Dominicana tuvo un alcance de 10.65 millones en el año (2016). De acuerdo con los datos definitivos del VIII Censo Nacional de Población y Vivienda, efectuado en el mes de octubre del año 2002, la población de la República Dominicana alcanza 8, 562,541 habitantes, radicados en 31 provincias y un Distrito Nacional.

Esta distribución no obedece a estrategias diseñadas en función de un plan nacional, en el cual se establece la necesidad de que la población se asiente en uno u otro lugar del país.

Responde, por un lado, al factor económico, que estimula la migración hacia las zonas con mayor grado de desarrollo, bajo la premisa de que las posibilidades de mejoría son mayores que en el lugar de origen; y, por otro lado, a la aspiración de acceder a un conjunto de bienes y servicios, como una posibilidad de optar por un mejor futuro, y a una mayor calidad de vida. Según los datos del último censo, el 39.9 por ciento de los habitantes de la República Dominicana es menor de 18 años, lo que define un perfil de población marcadamente joven.

Por términos absolutos, las mujeres superan tan ligeramente a los hombres que, en un plano relativo, ambos aparecen con la misma proporción.

4.7. Aspectos Tecnológicos

El crecimiento potencial de un país se puede definir como la expansión del nivel máximo de producción que se puede alcanzar, dado un nivel de tecnología y unos factores productivos en el largo plazo. Este nivel de tecnología tiene un efecto multiplicador en la función de producción, relacionando factores como los recursos humanos, recursos naturales y el capital. La diferencia que existe entre los niveles de vida de diferentes países, según la teoría económica moderna, tiene que ver una parte por el componente tecnológico; por esta razón se considera que invertir en este factor resulta óptimo. República Dominicana no es la excepción a esta forma de razonar.

En la era digital, el acceso a la tecnología se ha convertido en un medio global de comunicación e información que aunque empezó como un lujo, hoy es una herramienta necesaria para el desarrollo de los ciudadanos y, por ende, de un país. Para la Oficial de Programa de la Unidad de Desarrollo Humano Sostenible para las Naciones Unidas (PNUD) en el país, Melissa Bretón, con los avances que ha experimentado la sociedad, el no tener acceso a las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) limita las oportunidades que tienen las personas para adquirir capacidades, acceder a servicios públicos y privados y mejores empleos, incidiendo en los niveles de bienestar y de calidad de vida.

Asimismo, restringe los medios para acceder a información necesaria y oportuna, así como a capacitación complementaria que facilita ejercer derechos y mejores habilidades para la vida, incidiendo en la exposición a eventos no favorables en la adolescencia como, por ejemplo, el embarazo, lo que impacta considerablemente en la inserción a empleos decentes y en el empoderamiento económico y social de las personas.

En los últimos años, República Dominicana ha logrado avances en las áreas mencionadas con la incorporación de las TIC y la puesta en marcha de acciones e iniciativas de desarrollo, en armonía a lo incorporado en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a las mejores prácticas internacionales en la materia, dice Bretón.

4.8. Aspectos Medioambientales

El clima es tropical, las temperaturas mínimas y máximas oscilan entre 22 y 32 grados centígrados, respectivamente. La heterogeneidad topográfica genera una gran diversidad en la temperatura y en el patrón de lluvias, que está influenciado por los vientos alisios del noroeste. La precipitación media anual es de 1,400 mm con oscilación desde los 400 mm en la zona más seca hasta los 2,300 mm en la más húmeda. La ubicación del país determina una gran influencia en su territorio de fenómenos atmosféricos como tormentas y ciclones.

República Dominicana está catalogada como uno de los países del Caribe insular con mayor biodiversidad y endemismo, debido a la complejidad geológica y los fenómenos geomorfológicos que modelaron las superficies de valles, sierras y cadenas montañosas de la Isla (Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2012).

La diversidad ecológica de República Dominicana se refleja en su riqueza florística, la cual, según el IX Congreso Latinoamericano de Botánica realizado en Junio del 2006 en Santo Domingo, reporta más de 200 familias, 1.284 géneros y unas 6.000 especies vasculares, incluyendo a las *pteridophytas* y plantas asociadas (Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2012).

En cuanto a la fauna, República Dominicana cuenta con una gran variedad de especies de invertebrados, anfibios, reptiles, aves y mamíferos. Así, se han registrado más de 306 especies de aves, 74 especies de anfibios, 7,030 especies de invertebrados, 166 especies de reptiles, y 53 especies de mamíferos (Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2012).

En cuanto a la regulación de las áreas protegidas, República Dominicana cuenta con un Sistema Nacional de Áreas Protegidas, que ocupan el 25% del territorio del país, contando más de 120 unidades de conservación, clasificadas en 6 categorías y 13 subcategorías de manejo. En estas unidades de conservación están protegidas gran parte de los principales ecosistemas del país y más del 90% de las especies de flora y fauna endémicas reportadas en República Dominicana (Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2012:10).

Por lo tanto, podemos afirmar que República Dominicana cuenta con una rica diversidad biológica y numerosos recursos naturales, y como tal, para contribuir al desarrollo sostenible del país, se deben conservar y proteger. Por ello, a la hora de realizar actividades o proyectos con incidencia en el territorio, se hace necesaria la evaluación del impacto ambiental de dicha actividad o proyecto.

5. ANÁLISIS DAFO

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> ●Excelencia en atenciones y servicios al cliente. ●Personal altamente cualificado. ●Ahorro de tiempo y dinero al paciente y sus familiares por la ubicación del centro. ●Fuente de empleo. ●Tecnología actualizada. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Presupuesto y financiación del proyecto. ●Requerimiento de gran personal para lograr los objetivos y promoción para cubrir la región. ●Dificultad para la captación de donantes.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> ●Ampliación de la cartera de servicio. ●Hacer Alianzas estratégicas con las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS). ●Contar con una población amplia a la que le brindará estos servicios. ●Motivar al gobierno del país a aceptar de manera entusiasta este proyecto, pues será de gran empuje y desarrollo para la región. ●Proveedor de soluciones en salud con los más altos estándares de calidad. ●Precio de competencia, ajustado y en alianzas con ARS. ●Expansión de la empresa hacia otras provincias. ●Salvar vidas. ●Motivación de donación. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Trabajar sólo para personas de escasos recursos. ●Trabajar con precios muy elevados. ●Competencias en el mercado, como una clínica que incluya en sus servicios un banco de sangre. ●Influencias políticas y conflictos de intereses que intervengan en la puesta en marcha del proyecto.

6. PLAN DE OPERACIÓN

Banco de sangre de la región sur, está proyectado en desplegar una configuración operativa asequible y rápida que les confiera la solución de esta carencia a los usuarios. Este plan de operaciones precisa los procesos y recursos indispensables para ofrecer nuestros servicios, tomando en cuenta nuestros objetivos estratégicos.

Nuestro servicio estará asentado en un local, tipo comercial, donde acudirán los usuarios en busca del servicio. Serán por un personal que le impartirá todas las informaciones concernientes a banco de sangre.

6.1. Mapa de Procesos

Las operaciones del banco de sangre estarán dirigidos bajo procesos de forma que se logre alcanzar resultados óptimos. Éstos se han clasificado en estratégicos, operativos y de apoyo.

Los procesos estratégicos establecerán los conceptos de los procedimientos que se llevarán a cabo en los demás procesos, enfocados en la importancia y el valor que agregan a la empresa, tomando en cuenta los objetivos planteados a largo plazo. Está compuesto por la gestión estratégica y marketing.

En los procesos estratégicos establecidos se llevan a cabo los procesos operativos que comprenden la solicitud y proceso del producto, la disponibilidad y la entrega del mismo. Los procesos de apoyo fortalecen a los procesos operativos y estos son recursos humanos, tecnología y marco legal.

6.2. Logística

- Personal capacitado y cualificado en el manejo de los componentes hemáticos y sus derivados.
- Contratación de un personal para la entrega del producto y para servicio al cliente.
- Espacio de equipamiento, toma de muestra y donación.
- Personal contratado para la limpieza de la empresa.

6.3. Recursos a Utilizar

La estructura física del banco de sangre se obtendrá mediante el alquiler de un local que conste con el espacio suficiente para este tipo de empresa. Aproximadamente con 5 divisiones. El pago del alquiler se realizará mensualmente.

El horario del banco de sangre será 24 horas para los 7 días de la semana el personal de bionalistas y servicio al cliente, la parte administrativa de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00pm. Nuestro empresa constará de 14 puestos.

6.4. Descripción de los procesos del Banco de Sangre del Sur

Procesos	Descripción del proceso	Tipo de Proceso
Planificación Estratégica	Esta se encargará de articular y coordinar el plan de trabajo de manera que estén siempre enfocados hacia la consecución de los objetivos establecidos.	Estratégico
Gestión de Calidad	Enfocado en garantizar el apego a normativas de calidad en todos los procesos llevado a cabo por el banco de sangre.	Estratégico
Gestión Financiera	Constituir y dar seguimiento al presupuesto financiero con la finalidad de cumplir con las actividades propuestas sin exceder el mismo.	Apoyo
Gestión de RRHH	Gestionar todo lo relacionado al personal humano desde su reclutamiento y selección hasta la evaluación y seguimiento por competencias, programas de capacitación continua, etc.	Apoyo
Tecnología	Gestionar todo lo relacionado con la parte tecnológica, búsqueda de nuevas innovaciones para el mejoramiento continuo de la infraestructura tecnológica de la empresa en relación a la aplicación de las mismas en el mercado. Mantenimiento y soporte de la aplicación para un adecuado y eficiente funcionamiento.	Apoyo
Atención al Usuario	Responsable de ser la primera cara de la empresa ante nuestros usuarios, escuchando sus necesidades y dándole respuesta a la misma.	Apoyo
Compra y Contrataciones	Realizar y llevar control de las compras realizadas (entradas y salidas), además será responsables de establecer condiciones y especificaciones para los acuerdos de contratación y negociación con los proveedores.	Apoyo

Fuente: Propia

6.5. Costos de operaciones

Las operaciones del banco de sangre serán de la siguiente manera, costos fijos mensuales según las estimaciones:

- **Alquiler**

El banco de sangre estará ubicado en la provincia Peravia (Bani). Pensamos alquilar un local de unos 300mts/2, en el pueblo de la provincia, cercana al hospital principal y otros centros de salud. El costo promedio de un local en esta zona es de unos \$250 dólares mensuales.

- **Seguros**

Para proveer la tranquilidad y seguridad de los socios en la inversión a realizar se utilizará una póliza de seguros que incluye los activos de la empresa. Así como cualquier mejora hecha en la infraestructura en el futuro. Esta póliza protege ante situaciones de robo, incendio, daños o responsabilidad civil. El costo de este servicio es de **1,500 mil quinientos dólares al año**, dividido en 12 cuotas de 125 dólares.

- **Infraestructura Física**

El Banco de Sangre de la Región Sur es una empresa destinada a la conservación, almacenamiento, extracción y distribución de los componentes hemáticos y sus derivados. Este se ubicará en el pueblo de la Provincia Peravía (Bani). En el centro de la región Sur del País.

- **Inversión obligatoria**

Este cuadro presenta la inversión obligatoria que debemos realizar para poder realizar las funciones de la empresa, por áreas específicas. Los precios abordan lo relativo a presupuesto.

Requisitos legales	Inscripción en el MISPAS
Costos generales y administrativos	Computadora, escritorio, sillón, estante, impresora, papelería, talonarios de recibos.
Local comercial	Pago de alquiler
Equipos y artículos operativos del área asistencial	Estetoscopio, esfignomanómetro, peso, sillones.
Equipamiento de los baños	Papel toallas, espejos, inodoros bajos, barras de seguridad.
Soporte tecnológico	Computadora, routers.

EQUIPOS E INSTRUMENTOS	Tipo de servicio
Esfigmomanómetro de mercurio	Calibración
Báscula con estadímetro mecánica	Calibración
Carro rojo con equipo completo para reanimación con desfibrilador /monitor	Calibración.
Estetoscopio biauricular campana sencilla	Mantenimiento
Estuche de diagnóstico completo	Mantenimiento
Lámpara de pie rodable	Mantenimiento
Sellador eléctrico para tubos de bolsa de sangre	Mantenimiento
Sillón para donador	Mantenimiento
Balanzas mezcladoras para bolsas de sangre	Mantenimiento y calibración
Maquina de aféresis	Mantenimiento y calibración
Agitador de plaquetas con incubador	Mantenimiento
Balanza granataria capacidad 0 a 2200gramos	Calibración
Baño descongela dor para crioprecipitado	Verificación.
Campana de flujo laminar	Mantenimiento y verificación.
Centrífuga refrigerada -15° C a -30° C	Calibración
Conector estéril de manguera	Mantenimiento
Extractor de plasma. Extractor automatizado de plasma, para separar la sangre en sus componentes	Mantenimiento
Agitador de microplacas	Calibración
Baño maría	Verificación
Centrífuga de mesa	Calibración
Centrífuga lavadora de glóbulos	Calibración
Centrífuga para microhematocrito	Calibración
Centrífuga universal	Calibración
Congelador de muestras	Mantenimiento
Estufa bacteriológica	Verificación
Carro para transporte de muestras	Mantenimiento
Horno para secado de material	Verificación
Agitador vortex	Mantenimiento

El presente apartado hace mención exclusivamente en aquellas áreas del servicio de sangre que por sus funciones involucran el uso de tecnología médica.

- Toma de muestras.
- Consultorio de valoración
- Laboratorio clínico.
- Área de extracción.
- Área de aféresis.
- Separación y conservación
- Área de refrigeración
- Área de congelación
- Área de criopreservación celular
- Control de calidad

7. PLAN DE MARKETING

7.1. Público objetivo

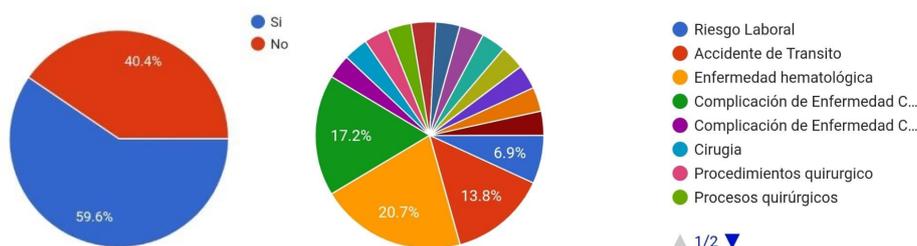
Este modelo de negocio del Banco de sangre Región Sur busca brindar servicios de recolección de sangre, y preparar productos hemáticos de forma eficiente, segura y oportuna, acompañando a esto la plataforma digital y servicios a domicilio a la región sur de la Rep. Dom., evitando traslados, procurando disminuir tiempo y distancia en el momento de su adquisición.

Nuestro plan de marketing se dirige a dos públicos diferentes:

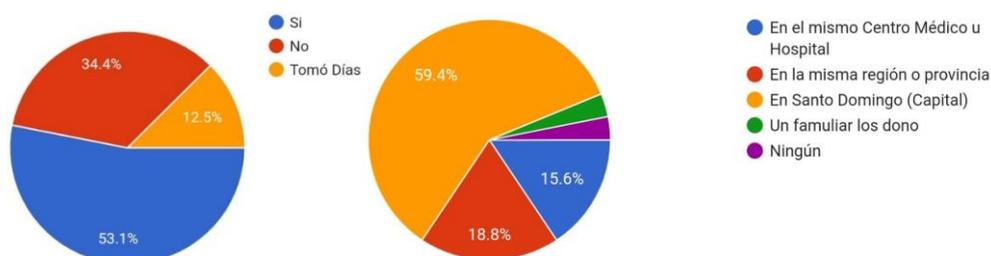
- Pacientes directos
- Centros especializados

7.2. Características

Nos dirigimos a una población con una real necesidad. El 59.6% ha necesitado de transfusión. En República Dominicana tenemos las principales condiciones que hacen a la población vulnerable de requerir algún hemoderivado en algún momento de su vida. Es a saber, frecuentes accidentes de tránsito, embarazos en la adolescencia (que acarrearán partos riesgosos y un alto índice de cesáreas), alta tasa de enfermedades crónicas, y un número importante de enfermedades hematológicas.

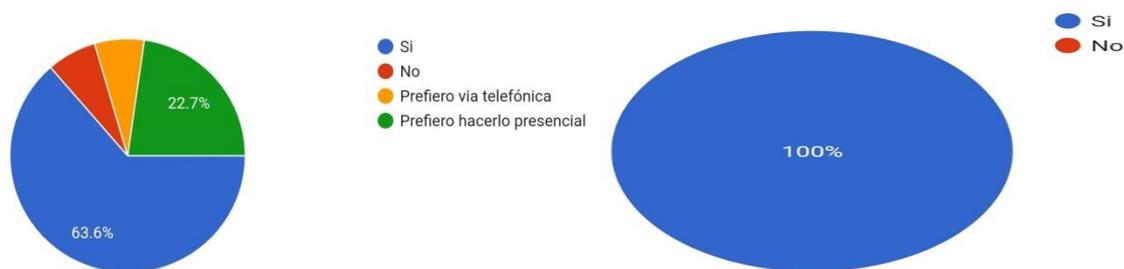


A más de la mitad se le ha complicado adquirir alguno de los componentes hemáticos en el momento que lo requieren, el 12.5% reporta que le tomó días adquirirlos, ya que estos en su mayoría se deben trasladarse a Santo Domingo (capital del país) con un 59.4%, aumentando tiempo, gasto, y riesgo a la hora de adquirir el servicio.



El 95% de las personas residentes en zonas urbanas y 91,3% en zonas rurales disponen de telefonía celular. Los celulares se han utilizado en situaciones de brotes y epidemias como un medio para transmitir mensajes de prevención a la población. Según datos arrojados por la encuesta el 63.6% de la población está dispuesta a utilizar una aplicación móvil para solicitar

el servicio, así como también 100% de la población considera la necesidad de un banco de sangre en esta región del país.



7.3. Conclusiones

Después de analizar los resultados obtenidos mediante el formulario de encuestas completado por los probables usuarios de nuestro modelo de negocio, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

La zona sur de la República Dominicana necesita un banco de sangre más cerca de ellos, que le permita adquirir de manera más rápida los componentes hemáticos en el momento que lo necesiten, disminuyendo riesgos, distancia y tiempo, así el paciente recibe de manera oportuna el servicio.

Así como también servicios a domicilio hacia los lugares más retirados de la zona. Además de diversas vías de contactarnos, facilitándoles el proceso y evitando traslados.

7.4. Servicios Banco de sangre región sur

- Instalación de banco de sangre región sur (Baní).
- Adquirir servicio vía presencial o a domicilio por solicitud telefónica, APP, página web.
- Contrataciones con todas las ARS, para su cobertura.
- Transporte rápido, con la conservación adecuada para los hemocomponente.
- Análíticas pertinentes y cruce sanguíneo.
- Servicio disponible 24 horas.
- Pago en efectivo, con tarjeta de crédito/débito.

7.5. Publicidad y promoción

La instalación de nuestro modelo de negocio lo acompañará una campaña publicitaria que llegará a todas las zonas lejanas, cercanas y centros de salud del sur, por anuncios televisivos, radiales, web, así como campañas humanitarias de captación de donantes que abastecerá nuestro banco para cumplir con la necesidad de la población.

7.6. Lienzo Estratégico

Una de las principales ventajas que tenemos frente a la competencia es que estamos ante una población a la expectativa y con sed del servicio. A modo de innovación se incorpora lo que es el banco de donantes y la app de nuestro banco de sangre.

- Banco de donantes ✓
- App Gota de vida ✓

7.7. Producto y Servicios

El banco de sangre del sur ofrece los siguientes productos:

- Sangre total
- Paquete globular
- Plasma fresco
- Plasma congelado
- Plaquetas
- Plaquetas por aféresis

A pesar de no tener una cartera más completa en cuanto a hemoderivados, nuestra selección de productos va dirigido a suplir una necesidad directa de la región sur, devolviéndole al usuario:

La confianza de encontrar los paquetes globulares en momentos de necesidad vital.

Tendrán la accesibilidad del producto, siendo el primer banco de sangre de la región sur.

7.8. Política de precio

Este sería el costo de nuestros servicios, tomando en cuenta que la zona sur del país es una de las más vulnerables, sin dejar de lado el estudio de mercado y la competencia:

Producto	Costo US\$
Paquete globular	\$100
Plasma fresco	\$500
Plasmas congelados	\$600
Plaquetas	\$500
Plaquetas por aféresis	\$600
Sangre total	\$90

Las condiciones para adquirir los paquetes hemáticos son las siguientes:

Para el paciente:

- Tener una debida prescripción médica.
- Presentar dos donantes para adquirir el producto deseado. En caso de emergencia el producto será despachado, con la salvedad de que debe presentar posteriormente sus donantes. Para garantizar el cumplimiento de lo mismo se realizará un acuerdo con el centro médico u hospital donde se esté atendiendo, disponiendo que éste sea un requisito a cumplir antes de dar el alta médica.

Para los donantes:

- Gozar de buen estado de salud física.
- Tener entre 18 y 65 años de edad.

- Peso mínimo de 110 libras.
- Un ayuno de 2 horas para donar sangre y 4 horas para donar plaquetas.
- No haber padecido hepatitis tipo B, Tipo C, VIH-Sida, Sífilis, etc.
- No haber recibido trasplantes de órganos.
- No padecer epilepsia, tuberculosis, enfermedades severas del corazón o cáncer.
- No estar embarazada o lactando.
- No haber tenido cirugía, accidente mayor, toxoplasmosis o meningitis. En caso de mujeres, no haber tenido parto, cesárea o aborto, en los últimos 6 meses.
- No haber consumido bebidas alcohólicas en las últimas 24 horas.

Incentivos para donantes:

- Un trato amable y preferencial, un ambiente de relajación (música, habitación iluminada con color de fondo agradable a la vista).
- Una charla de 15 minutos cada semana donde se prepare la mente del donante, eliminando tabúes y vea los beneficios de ser donante.
- Un carnet de donante y crear un club de donantes.
- Refrigerio
- Regalos especiales a fin de año como rifas premios a la fidelidad.
- Pequeños incentivos como bono de gasolina y gas propano.

Etapa penetración:

- Los solicitantes recibirán un 10% de descuento por cada donante incluyendo los obligatorios. Como máximo 5 donantes.

Etapa de crecimiento:

- Los solicitantes recibirán un 5% de descuento por cada donante adicional a los dos donantes obligatorios.
- Los centros públicos tendrán un 15% de descuento del valor total del servicio, debido a que éstos no necesitan el cruce de los componentes hemáticos.

7.9. Distribución y Comercialización

En principio la distribución de los paquetes hemáticos serán entregados de manera terrestre. Con un tiempo estimado según la región y el tráfico.

Los solicitantes tendrán diferentes vías de comunicación para obtener el servicio, ya sea vía telefónica o mediante la aplicación y de manera presencial.

- Azua con un tiempo entrega aproximado de 45 minutos.
- San Juan de la Maguana con un tiempo aproximado de entrega de 2 horas
- Barahona con un tiempo aproximado de entrega de 2 horas

Para contrarrestar estos tiempos se creara un stock en los principales centros de salud con el objetivo de que estos obtengan el producto de manera más oportuna.

Esto es en principio, nuestra idea es realizar las entregas con drones especializados para estos fines, logrando así una reducción de tiempo y espacio físico en los centro stock.

7.10. Plan de Comunicación

Como parte del compromiso que tenemos con fomentar la donación de sangre en el país hemos realizado un programa para lograr tanto la fidelización de los donantes como que la región sur conozca que tiene un banco de sangre completo y de calidad.

La idea es dar tranquilidad a las miles de familias que en un momento de emergencia, en casos de transfusión sanguínea, sepan dónde dirigirse, y tengan la certeza de que a partir de ese momento no estarán solos.

7.11. Campaña de expectativa

Con el objetivo de crear anhelo de la implementación de un banco de sangre en la región sur del país, unas semanas antes de la inauguración oficial, se llevará a cabo unas acciones destinadas a crear esa expectativa.

- Mensajes virales publicitarios en las redes sociales. Acción de costo mínimo con un buen impacto.

7.12. Etapa de penetración

El objetivo de esta etapa es darnos a conocer en la región sur del país. Que el país sepa que en la región sur cuenta con un banco de sangre. La cualidad de esta etapa es que es corta pero efectiva, logrando la promoción del proyecto.

Con un tiempo estimado: 4 meses

- Inauguración del centro
- Utilización de los medios locales de comunicación (radio y televisión)
- Difusión de mensajes vía sms
- Distribución de volantes en los centros médicos de la región

7.13. Etapa de mantenimiento

Ya dado a conocer nuestros servicios y productos, nos toca ahora seguir adelante; para ello crearemos un plan de fidelización con nuestros pacientes y donantes, que consiste en que de manera voluntaria estos ya concientizados harán donaciones con una frecuencia de 4 a 6 meses, según se lo permita su estado de salud, incentivándolos a traer un amigo que nunca haya donado. En esta etapa:

- Aprovechamos para concientizar a los nuevos donantes de la importancia de donar.
- Plan de fidelización: creación de cartera de donantes.
- Comunicación pasiva: recibirán un mensaje sms o vía WhatsApp.
- Preferencias en caso de necesitar transfusiones para un familiar.

Con tiempo estimado: A partir de 4 a 6 meses de la creación de la fidelización.

7.14. Etapa de desarrollo

Con la etapa de mantenimiento puesta en marcha nos aseguramos abastecernos del producto. Con el objetivo de seguir alcanzando más personas, y como base fundamental de fomentar la donación, desarrollaremos acciones destinadas a mantener e innovar para marcar una diferencia en el servicio que brindamos y proyectarnos cada vez más.

- Charlas educativas a los centros educativos.
- Videos de concientización (emotivos), distribuidos por televisión y plataformas digitales.

7.15. Logotipo de Banco de Sangre del Sur



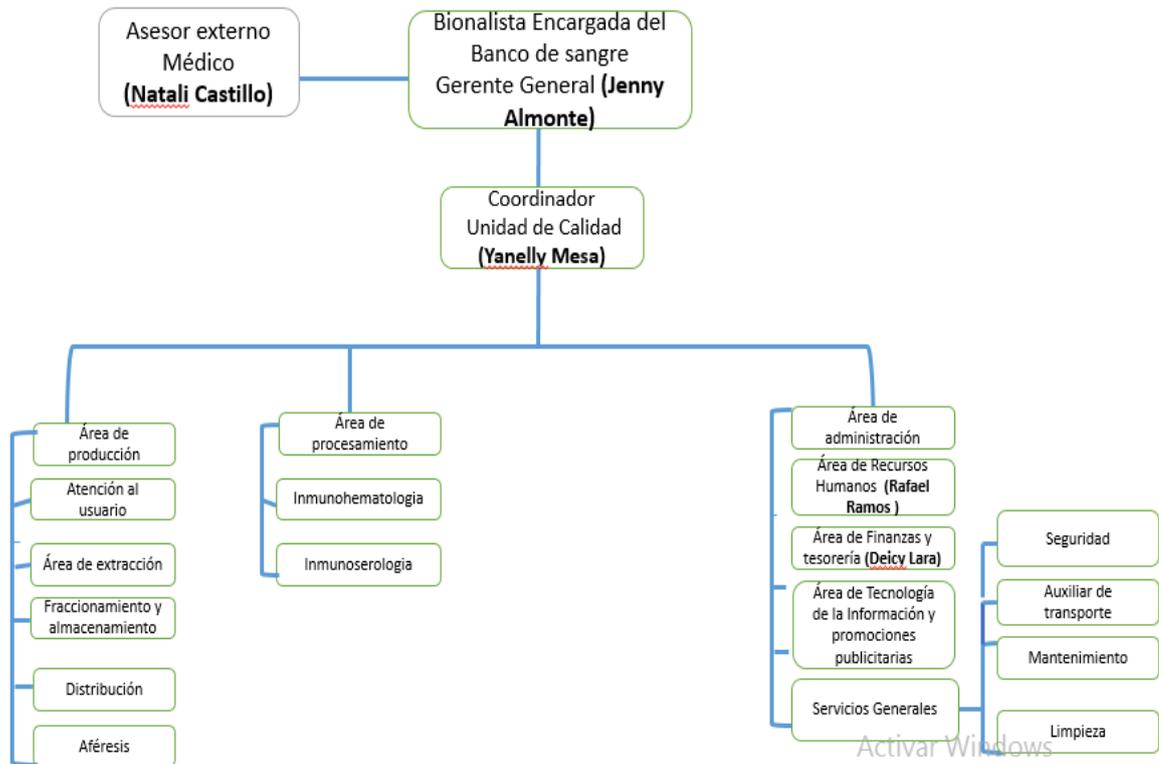
El logo de nuestro negocio representa nuestra propuesta y valor agregado al mercado

- Gota de Sangre: representa lo que podemos lograr si nosotros, como donantes, hacemos una donación voluntaria.
- Mapa del país: aunque nuestro negocio está dirigido a una región nuestro objetivo es lograr concientizar y fomentar la cultura de donación en el país.

9. PLAN DE RECURSOS HUMANOS

9.1. Organigrama

Es importante destacar que somos 5 socios, hemos decidido invertir, al mismo tiempo que laboramos para nuestra empresa, de modo que en esta etapa temprana del negocio pueda ser rentable y luego sostenible en el tiempo.



9.2. Perfiles de Puesto

Asesor médico:

- **Cualidades:** Requiere principalmente cualidades como: ser un líder, organización y amplios conocimientos en la materia.
- **Nivel académico:** Doctor en Medicina-Hematólogo (deseable)
- **Funciones:**
 - Supervisa que todos los procesos realizados en el banco sean clínica, operativa y legalmente correctos.

Bioanalista Encargada de Banco de Sangre (Gerente general):

- **Cualidades:** Deberá ser principalmente líder, organizada, amplia capacidad de planificación, social.
- **Nivel académico:** Licenciatura en Bioanálisis/post grado en Banco de sangre/Gestión (deseable).
- **Funciones:**
 - Vigila el correcto desempeño de los demás colaboradores de las áreas de producción, procesamiento y administrativa.

- Determina la normatividad y planeación estratégica del banco, para garantizar a la población de la región Sur y en general, la seguridad, autosuficiencia, cobertura y acceso equitativo de la sangre que se emplee en el Sistema Nacional de Salud.
- Participa en la formalización y emisión de convenios, bases de colaboración, actos jurídicos y los procedimientos necesarios con los establecimientos que conforman el Sistema Nacional de Salud, para que mediante el establecimiento de programas de donación e intercambio de sangre sus componentes y células progenitoras se logre la autosuficiencia, seguridad, cobertura, calidad y acceso equitativo de sangre, así como, el desarrollo científico y tecnológico en la materia.
- Hace el contacto con los proveedores externos de algún insumo.

Coordinador Unidad de calidad

- **Cualidades:** Poseerá vasto conocimiento de los procesos operativos de la empresa, será empático, líder, organizado, enérgico, decidido.
- **Nivel académico:** Licenciatura y/o post grado en gestión de la calidad (deseable).
- **Funciones:**
 - Explica en qué consiste el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Describe detalladamente la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad y los Requerimientos de los Clientes y cómo aplicar estos documentos a su nuevo puesto de trabajo y la importancia de contribuir con el logro de los objetivos del Banco.
 - Realiza gestión por indicadores.

Encargado de recursos Humanos:

- **Cualidades:** Es una persona con gran carisma, analítico, organizado, extrovertido.
- **Nivel académico:** Licenciatura y/o post grado en Gestión humana (deseable).
- **Funciones:**
 - Da la bienvenida al personal de nuevo ingreso.
 - Gestiona la ejecución del "Programa de Inducción" establecido en el Laboratorio, proporcionándole al empleado información general del Banco de sangre, para que se sienta desde su inicio como parte importante de nuestro centro.
 - Entrega y explica el Manual de Inducción al puesto.

Encargado de finanzas:

- **Cualidades:** Persona organizada, exacto, responsable.
- **Nivel académico:** Licenciatura en contabilidad y administración y/o post grado.
- **Funciones:**
 - Establece los procedimientos necesarios para definir la programación-presupuestación de los planes y programas que se establezcan en materia de sangre, componentes sanguíneos y células progenitoras de modo que nuestro modelo de negocio pueda mantenerse sostenible y rentable.

Encargado de tecnología y redes sociales:

- **Cualidades:** Responsable, dinámico, ágil.
- **Nivel académico:** Licenciatura en Sistemas y capacitación en manejo de redes y marketing (deseable).
- **Funciones:**
 - Garantiza el adecuado funcionamiento del software del Banco de sangre y de las promociones publicitarias de nuestra empresa.

Auxiliar de transporte:

- **Cualidades:** Puntual, responsable, ágil, íntegro.
- **Nivel académico:** Bachiller/técnico o auxiliar de enfermería (deseable).
- **Funciones:**
 - Distribuirá los componentes hemáticos preparados para los clientes o usuarios que hayan solicitado.

Personal de limpieza:

- **Cualidades:** Responsable, puntual, ágil, organizada, honesta.
- **Nivel académico:** Bachiller
- **Funciones:**
 - Encargado de mantener las áreas del banco de sangre limpias.

Encargado de mantenimiento de equipos médicos:

- **Cualidades:** Responsable, honesto, puntual, organizado, ágil.
- **Nivel académico:** Licenciatura vs ingeniería y/o técnico/ entrenamiento en equipos biomédicos (deseable).
- **Funciones:**
 - Encargado de verificar el correcto funcionamiento de los equipos, así como además se encargan de que el área donde se encuentran los equipos se encuentren en condiciones óptimas para el funcionamiento correcto. Será un servicio outsourcing. Es un empleado temporal.

Atención al usuario:

- **Cualidades:** Persona afable, empática, discreta, ágil, trabaja bajo presión.
- **Nivel académico:** Licenciatura (deseable) y/o capacitación en atención al cliente.
- **Funciones**
 - Responde las llamadas al público que busca nuestros servicios.
 - Entrega al familiar o al paciente los requisitos para ser donante.
 - Realiza el registro confidencial de los datos de los candidatos a donar y la entrevista de salud.

Bioanalista de toma de muestra, del área de flebotomía y de aféresis:

- **Cualidades:** Persona responsable, ágil, dedicada, trabaja bajo presión, íntegro.
- **Nivel académico:** Licenciatura y/o técnico de bioanálisis.
- **Funciones:**
 - Realiza las extracciones de sangre para su análisis. Si el candidato a donar resulta apto, entonces pasa al área de flebotomía y/o aféresis, y allí vigila que el usuario

se mantenga estable y en casos de eventualidades tiene las capacidades técnicas para revertirlas.

Bioanalista del área de fraccionamiento y conservación de la sangre:

- **Cualidades:** Persona responsable, ágil, dedicada, trabaja bajo presión, íntegro.
- **Nivel académico:** Licenciatura y/o técnico de bioanálisis.
- **Funciones:**
 - Recibe la sangre completa y la centrifugación con temperatura controlada y después separada en sus diferentes componentes: concentrado eritrocitario, concentrado plaquetario, plasma fresco y crioprecipitado para almacenarlos en las mejores condiciones de temperatura y seguridad.

Bioanalista de serología y pruebas cruzadas:

- **Cualidades:** Persona responsable, ágil, dedicada, trabaja bajo presión, íntegro.
- **Nivel académico:** Licenciatura en bioanálisis
- **Funciones:**
 - Realiza los marcadores infecciosos como detección de anticuerpos para el virus de inmunodeficiencia humana, el virus de hepatitis C, el virus de hepatitis B, Anticuerpos contra el Treponella Pallidum, Tripanozoma Cruzi, VDRL.
 - Realiza las pruebas cruzadas pre transfusionales para detectar reacciones Ag, examina y clasifica cada unidad para descartar incompatibilidades entre el donante y el receptor, a fin de que la transfusión se realice con las máximas garantías.

Bioanalista del área de inmunohematología:

- **Cualidades:** Persona responsable, ágil, dedicada, trabaja bajo presión, íntegro.
- **Nivel académico:** Licenciatura en Bioanálisis.
- **Funciones:**
 - Realiza la centrifugación, la determinación de grupo ABO y Rh, fenotipo del Rh, rastreo de anticuerpos irregulares, pruebas de coombs directo y pruebas de coombs indirecto y la biometría hemática.

9.3. Política de Recursos Humanos

- **Plan de contratación:**
 - Todos los colaboradores de nuestro modelo de negocio tendrán un contrato fijo o indefinido, excepto, el encargado de mantenimiento de equipos, en cuyo caso aplica un contrato temporal o por servicio.
 - También habrán contratos eventuales o interinos para los casos en que algún empleado salga de vacaciones y/o de permiso académico u otra índole, y deba ser relevado o sustituido.

- **Plan de selección del personal:**

Consta de varias etapas:

1. **El encargado de Recursos Humanos junto al encargado del Banco de sangre definirán el perfil que debe tener cada postulante:**

- ¿Qué actividades deberá realizar?
- ¿Necesita experiencia?
- ¿Qué habilidades?
- ¿Qué conocimientos técnicos?
- ¿Qué Valores?
- ¿Tiene Capacidad de trabajo en equipo? ¿Trabaja bajo presión?
- ¿Qué nivel de estudio posee?
- ¿Tendrá contacto con extranjeros?
- ¿Cuáles serán sus principales actividades, responsabilidades?

2. **Etapas de Convocatoria o Búsqueda:**

Esta etapa consiste en la búsqueda, reclutamiento o convocatoria de los postulantes que cumplan con las competencias o características que hemos definido en el paso anterior (sin necesidad de que tengan que cumplir todas ellas). Además de la recolección de Curriculum de cada postulante.

Algunos de los métodos que se pueden utilizar para esta etapa son:

- Anuncios o avisos.
- Recomendaciones.
- Agencias de empleo.
- La competencia.
- Consultoras en recursos humanos.
- Promoción Interna.
- Archivos o bases de datos.

3. **Evaluación:**

Es momento de la evaluación de los postulantes que hemos reclutado o convocado, esto con el fin de elegir entre todos ellos al más idóneo (o a los más idóneos) para el puesto que estamos ofreciendo.

Esta etapa podemos separarla en Fase de Pre-selección a través de la eliminación de Curriculums y la fase de selección donde se evalúan puntualmente a los que cumplen las expectativas mínimas.

La fase de evaluación debe tener por lo menos los siguientes pasos:

- Entrevista preliminar
- Prueba de conocimiento
- Prueba psicológica
- Entrevista final

4. Selección y contratación:

Una vez que hemos evaluados a todos los postulantes o candidatos, pasamos a seleccionar al que mejor desempeño haya tenido en las pruebas y entrevistas realizadas, es decir, pasamos a seleccionar al candidato más idóneo para cubrir el puesto vacante.

Y una vez que hayamos elegido al candidato más idóneo, pasamos a contratarlo, es decir, a firmar junto con él un contrato en donde señalemos el cargo a desempeñar, las funciones que realizará, la remuneración que recibirá, el tiempo que trabajará con nosotros, y otros aspectos que podrían ser necesario acordar.

5. Capacitación:

Finalmente, una vez que hemos seleccionado y contratado al nuevo personal, debemos procurar que se adapte lo más pronto posible a la empresa, y capacitarlo para que se pueda desempeñar correctamente en su nuevo puesto (inducción)

Nuestra empresa procurará tener un personal preseleccionado en caso de necesitar cubrir alguna posición en ocasión de vacaciones y/o permisos.

- **Período de prueba:**

Los primeros 90 días son conocidos como el período de prueba. Durante ese período usted tendrá la oportunidad de determinar su satisfacción en el centro y su trabajo. Al mismo tiempo el encargado de nuestro banco de sangre evaluará su trabajo y su actitud para determinar si usted está en el trabajo correcto.

- **Plan de motivación:**

La empresa velará por mantener a los colaboradores motivados a través de un trato humanizado, un salario justo y a tiempo, un seguro médico confiable, reconocimientos, aumentos por el buen desempeño, capacitaciones regulares, día de cumpleaños libre, etc.

Los salarios serán los siguientes:

- Gerente: RD 50,000.00
- Coordinador de calidad: RD 45,000.00
- Asesor médico: RD 40,000.00
- Servicios operativos: RD 30,000.00
- Servicios administrativos: RD 25,000.00
- Servicios generales: RD 17,000.00

Además cada colaborador gozará de seguro de salud.

- **Plan de formación o educación permanente**

- Desde que se genera la entrada del empleado de nuevo ingreso, recibirá una inducción al puesto. La cual consta de dos módulos, el primero está a cargo del Coordinador de Recursos Humanos y el segundo a cargo de la persona que labora en cada área.
- Talleres de capacitación según los avances tecnológicos.
- Participación en los congresos y/o jornadas científicas de la Sociedad de Bioanalistas y de Hematología.

- **Diversas políticas operativas**

A su entrada al banco de sangre, todo colaborador recibirá el manual del empleado, donde encontrarán todas las orientaciones las normas, directrices y beneficios. Entre ellas citaremos por ejemplo estas secciones:

Gran parte de nuestro éxito depende de usted. Aquí señalaremos la importancia de los colaboradores de nuestro centro para el alcance de nuestros objetivos y permitiendo que el paso de nuestros clientes que busca nuestros servicios sea agradable y se lleve un servicio de calidad.

9.4. Beneficios

Vacaciones:

El banco de sangre del Sur les ofrece vacaciones a sus empleados para que descansen y reposen, basándose en el programa siguiente:

- 1-4 años: 14 días de disfrute
- 5-10 años Pago de 4 días más
- Para tener derecho, debe estar empleado por un año continuo.
- Las vacaciones no se acumulan. No se traspasan al siguiente año.
- Si hay días feriados dentro del período de vacaciones, éstas se prolongarán de forma directamente proporcional a esos feriados.
- El encargado de recursos humanos debe llenar un formulario de vacaciones de cada empleado y obtener las firmas correspondientes antes de programar las vacaciones.

Programa de reconocimiento: “Con la calidad se gana”:

Cada mes se seleccionará al empleado del mes. Al ser seleccionado significa que usted ha demostrado las cualidades sobresalientes de desempeño, de trabajo, cortesía y cooperación. Se incentivará por medio de varias modalidades: bonos de supermercado, una cena paga en un restaurante, un bono para su asistencia a congresos internacionales, etc.

Compensación:

Descrito en acápite de plan de motivación. Se le pagará a cada colaborador 1 vez al mes por depósitos bancarios. Se debe avisar a Recursos Humanos si hay incoherencias en los mismos.

Además, cada colaborador recibirá un bono extra en ocasión de sus vacaciones para mejor disfrute.

Adelantos de pago:

Bajo circunstancias normales, las solicitudes de pagos por adelantado serán negadas. En casos de extrema necesidad, como una emergencia familiar, será concedido por el gerente del centro. Dicha decisión está a discreción única del administrador. En ningún caso, el adelanto excederá el sueldo que la persona haya ganado durante ese período de pago. Además, no se hará ningún préstamo.

Permiso de maternidad:

Cuando una empleada se entera que está embarazada, debe informárselo al encargado de Banco de Sangre, y éste a su vez al Coordinador de Recursos Humanos. La empleada debe hacer que su médico complete el formulario "Consentimiento de trabajo", y se le concederá la ausencia con permiso, desde el día en que lo indique necesario su médico.

Manejo de artículos perdidos:

Con frecuencia los pacientes y proveedores pierden u olvidan sus artículos personales. El método correcto para el manejo de los mismos será entregarlo inmediatamente a su supervisor, quien se lo entregará al personal de seguridad o al Departamento de Recursos Humanos, para que los guarde y procese.

Manejo de las quejas de los usuarios y/o clientes:

Escuche cuidadosamente y permítale al cliente o usuario que relate su caso sin interrumpirle. Si la situación exige atención inmediata y usted no posee la autoridad o los conocimientos para tomar la acción necesaria, refiera a la persona al dpto. Apropiado.

De lo contrario, haga un registro escrito del nombre y detalles de la queja. Agradézcale por remitir su queja y dígame que usted le informará a la administración. Inmediatamente haga el reporte al Departamento de Calidad, por poco importante que usted crea que es. No discuta ni alegue sobre el caso.

Apariencia y vestido

Como representante del Banco de Sangre del Sur se espera que usted cuide su apariencia, vestido y aspecto general. Debe primar la limpieza y la presencia profesional. El personal administrativo usará ropa formal de oficina, el personal operario usará pijamas con nuestro logo, así como el personal de servicios generales su uniforme con el ligo de la empresa. Cada uno con carnet de identificación.

Código de conducta

Mientras esté trabajando evite:

- Usar tono de voz alto, aplaudir o castañear los dedos para llama la atención de los compañeros.
- Usar palabras descompuestas.
- Caminar o estar de pie con las manos en los bolsillos como mostrando que no hay nada que hace.
- Absténgase de que sus amigos personales le visten a su trabajo en horario laboral o el llamen por teléfono, a menos que se trate de una emergencia.
- Tenga presente tener buenos modales telefónicos.

Actividades prohibidas

- Queda prohibido realizar ventas y hablar de temas controversiales, como la política.
- Dormir durante horas de trabajo.
- El uso del teléfono y/o correo electrónico para fines personales.
- Discriminación en el empleo.
- Prácticas de acoso.

Fallecimiento en la familia

En el caso de la familia inmediata (cónyuge, hijos, padres, hermanos, abuelos) se le concederán al empleado 3 días laborables.

Casamiento

Le serán concedidos 5 días laborables.

Horarios:

- Para el personal administrativo será de 8 horas 8:00 a. m -4:00 p. m
- Para el personal operativo serán de 3 turnos.

Análisis y/o evaluaciones del desempeño:

- Se entregará de forma escrita.
- Tendrá la oportunidad de sentarse con el encargado del banco de sangre y discutir el análisis que de usted se hizo. Durante el mismo, se discutirán los posibles aumentos de sueldo y demás.

Ascenso

Al seleccionar a un empleado para ocupar una vacante, se consideran cuidadosamente las siguientes calificaciones:

- Habilidades adquiridas en su posición presente.
- El conocimiento profesional suplementario que usted ha adquirido para calificar para mayores responsabilidades.
- Sus cualidades y costumbres de trabajos personales.
- Su asistencia, y puntualidad en el sistema de ponchado.
- Cooperación con los compañeros, supervisor y usuarios.
- Su confiabilidad, relaciones interpersonales y firmeza.

Traspaso

Si usted desea un traspaso una posición vacante distinta de la suya de cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber estado empleado en su presente posición por 6 meses o más.
- Satisfacer todas las calificaciones laborales de la nueva posición.
- Tener trayectoria de buen desempeño.

Procedimiento disciplinario

Si un colaborador viola una regla o política de la empresa, podrá ser necesario tomar acciones disciplinarias y se tomarán las medidas apropiadas. Habrán diversas modalidades de amonestaciones, es a saber: oral, escritas y finalmente el despido.

Su seguridad y bienestar

- Tome en consideración las siguientes pautas:
- Informe inmediatamente a la administración toda condición de trabajo peligrosa o sobre defectos en los equipos que podrían ocasionar lesiones.
- Camine, no corra!
- No se pare sobre sillas, estantes o repisas.
- Nunca deje cajones o puertas abiertas a menos que sea necesario.
- Nunca usa un equipo que esté roto o defectuoso.
- Nunca se estire para alcanzar objetos que no estén a su alcance.
- Nunca deje que agua u objetos queden en el piso.
- No trate de levantar objetos muy pesados. Y de hacerlo utilice la postura correcta.
- Siga todas las reglas contra incendios.
- Si tiene algún accidente laboral, notifíquelo inmediatamente

10. MARCO LEGAL

En toda sociedad organizada la práctica sanitaria debe estar debidamente regulada, sobre la base de instrumentos legales que tracen pautas al accionar de los distintos sectores y actores que intervienen en dicha práctica, de forma tal que las actividades se realicen bajo medidas de seguridad que permitan mantener o restaurar la salud para proteger la vida de las personas.

En este contexto de la República Dominicana cuenta con la Ley General de Salud No.42-01 de marzo del 2001, la cual establece en los artículos. No. 98, 99, 100, 107 y 108 y la Ley de Seguridad Social No 87-01, que corresponde al MISPAS la habilitación y acreditación de los establecimientos y servicios de salud, evaluándolos con normas y criterios mínimos para promover la garantía de calidad en los servicios de salud.

La aparición de nuevas enfermedades infecto-contagiosas y el creciente aumento en número, así como la probabilidad de que éstas sean transmitidas a través de la transfusión de sangre y hemoderivados, hace necesario regular los Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión Sanguínea en nuestro país. Tomándose en cuenta los mandatos de la Ley General de Salud y la de Seguridad Social y sus correspondientes reglamentos, elaborando esta norma cuyo principal referente es el reglamento para la habilitación y funcionamiento de Bancos de Sangre y servicios de Transfusión, decreto No. 349-04 del 20 de Abril del año 2004; su objetivo es asegurar las condiciones particulares en cuanto a los recursos humanos, estructurales y de funcionamiento que aseguren a la población servicios seguros y de calidad en estos establecimientos.

Los requerimientos de infraestructura y medios técnicos, están detallados en el plan de operaciones, para que los servicios puedan ser calificados como Banco de sangre de acuerdo al MISPAS.

Según el artículo 40 para el correcto funcionamiento en los Bancos de Sangre Niveles II, se dispondrá del siguiente equipo mínimo:

- Una camilla para banco de sangre
- Una nevera para banco de sangre con control de temperatura y alarma
- Un freezer de baja temperatura (para establecimientos que conservan hemoderivados).
- Un baño de maría
- Un centrífuga

- Un reloj de laboratorio
- Una planta de energía eléctrica (para casos de emergencia)
- Un serofuge
- Un micro centrífugo o equivalente
- Un espectrofotómetro, colorímetro o contador hematológico automatizado
- Una mezcladora para bolsas de sangre
- Una balanza de doble platillo
- Una balanza para uso clínico
- Un termómetro clínico
- Una caja de visualización
- Una centrífuga refrigerada (sólo para servicios que preparan hemoderivados)
- Un microscopio 1 Rotador de VDRL
- Un separador de plasma
- Un juego de la cristalería apropiada (tubos de ensayo, placas de tipificación, pipetas, placas portaobjetos, etc.)
- Una nevera tipo familiar para almacenamiento de reactivos
- Una esfigmomanómetro y estetoscopio
- Un lector de pruebas ELISA
- Cualquier otro equipo que la MISPAS determine en relación con los servicios prestados.

Recursos Humanos

Todos los Bancos de Sangre, deben contar con los servicios de un Director Médico y un Director Técnico y el personal profesional y técnico debidamente calificado y adiestrado en los procedimientos y técnicas analíticas propias de estas categorías de servicios (más detalles en el plan de Recursos Humanos).

Los Directores o Asesores Médicos serán Doctores en Medicina especializados en Hematología, Inmunohematología, Hemoterapia o Banco de Sangre (con credenciales y experiencia demostradas). Los Directores o Asesores Médicos, estarán a cargo de las operaciones administrativas y gerenciales de los Bancos de Sangre y Servicios de Hemoterapia, así como del seguimiento clínico del proceso de selección de los donantes y de la aplicación y vigilancia de las reglamentaciones, normativas y procedimientos vigentes para la optimización y uso racional del servicio, en respuesta a la práctica de la Medicina Transfusional.

Los Directores Técnicos serán los encargados de dirigir y, en caso de que se requiriera, desarrollar las operaciones técnicas y procedimentales de los Bancos de Sangre, así como de conducir y vigilar la implementación y monitoreo de la gestión de calidad, higiene y seguridad en el Banco de Sangre.

Marco Jurídico

Nuestro Banco de sangre es una sociedad responsabilidad limitada, compuesta por 5 socios, nuestro asiento será en Bani.

Formularios requeridos:

- Formulario de Solicitud de Habilitación de los Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión expedido por la MISPAS

- Nombre, fotocopia de la cédula de identificación y electoral, fotocopia del exequátur de ley y domicilio de los profesionales calificados a cargo de la dirección médica y la dirección técnica del establecimiento.
- Nombre, fotocopia de la cédula de identificación y electoral, fotocopia del exequátur de ley y domicilio del propietario, en caso de que el establecimiento sea independiente a un centro de salud.
- Nombre, dirección y aval social correspondiente del establecimiento en donde se instalará o está instalado el Banco de Sangre o Servicio de Transfusión, en el caso de que se encuentre afiliado a un centro de salud.
- Nombre, fotocopia de la cédula de identificación y electoral, fotocopia del exequátur de ley del personal profesional y técnico que estará asignado al establecimiento.
- Nombre, dirección y croquis del establecimiento.
- Lista de equipos y materiales de trabajo.
- Lista de los componentes sanguíneos a obtener.
- Lista de las pruebas de laboratorio a realizar.
- Comprobante de pago de compromisos legales (RNC, Registro de VIH, Registro de Industria y Comercio).

Para los fines de la habilitación y de acuerdo con esta norma:

- Habrá dos clases de establecimientos: Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión.
- Todos los Bancos de Sangre o Servicios de Transfusión de la República Dominicana, deben estar registrados y contar con la autorización del ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) para la oferta de esta categoría de servicio.
- A partir de la publicación de la presente Norma, queda prohibida la instalación y apertura de nuevos Bancos de Sangre o Servicios de Transfusión en la República Dominicana, sin la debida autorización del MISPAS.
- Las solicitudes para el registro de un Banco de Sangre o Servicio de Transfusión deben ser presentadas directamente a la Dirección General de Habilitación y Acreditación, MISPAS, o a través de las Direcciones Provinciales o de Áreas de Salud.

Todos los Bancos de Sangre deben disponer de los siguientes documentos:

1. Libro para registro de pacientes
2. Libro para registro de donantes
3. Libro para registro de diagnóstico de VIH-SIDA (DIGECITS)
4. Formulario para reporte de resultados
5. y selección de donantes
6. Registro de donantes voluntarios
7. Tarjetas de Identificación de donantes voluntarios
8. Formulario para autoexclusión
9. Formularios para Registro de Solicitud y entrega de sangre
10. Manual de Procedimientos para Bancos de Sangre
11. Manual de Normas Internas para Bancos de Sangre
12. Reglamento para Bancos de Sangre
13. Ley de SIDA
14. Tarjetas para identificación de bolsas de sangre
15. Manual de Normas de Higiene y Seguridad para Bancos de Sangre
16. Manual de Aseguramiento de Calidad para Bancos de Sangre
17. Manual de Normas y formulario para selección y evaluación de donantes de sangre
18. Manual de Normas para la Habilitación de Bancos de Sangre

19. Registros de Control de Calidad en Banco de Sangre

Equipos, Área Física e Instrumentales requeridos según nivel del Banco de Sangre

Nivel II: Infraestructura física.

1. Sala de espera.
2. Sala para examen físico y clínico, así como para toma de muestra (previo a la donación).
3. Sala de flebotomía o sangría.
4. Sala de recuperación.
5. Sala para exámenes de laboratorio.
6. Servicios sanitarios internos y externos
7. Área para labores administrativas
8. Área para almacenamiento de insumos
9. Área para almacenamiento de los útiles de aseo
10. Servicio de cafetería y comedor.
11. Área para descanso y vestuario del personal
12. Área para lavado, fregado, esterilización, descontaminación de productos rechazados y disposición de desechos.
13. Medios electrónicos de comunicación y registro de información.
14. Iluminación y ventilación adecuada
15. Pisos, paredes y superficies, de las mesetas de trabajo, de material que facilite la limpieza, lavado y desinfección.
16. Área para examen físico y clínico del donante.
17. Área de laboratorio, inherente a las funciones del Banco de Sangre
18. Área para extracción de sangre.
19. Área para reposo del donante, posterior a la donación.
20. Área para almacenamiento y conservación adecuada de la sangre y sus derivados.
21. De control administrativo y disposición final de productos.
22. Área para procesamiento adecuado de las unidades y obtención de hemoderivados.

Ley de protección de Datos

Ley No. 172-13 del Instituto Dominicano de Telecomunicaciones(INDOTEL),que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados. G. O. No. 10737 del 15 de diciembre de 2013.

10.1. Resumen del Marco Regulatorio para Bancos de Sangre

Instrumento Legal	Elementos que regula
<p>Ley No. 42-01 Ley General de Salud 8 de marzo del 2001 A) Art. 107-108 B) Art. 37 C) Art. 155, Numeral 10, 11, 15</p>	<p>a) Instauro a los Bancos de sangre y plantas de hemoderivados como únicas instituciones autorizadas para realizar la extracción, fraccionamiento y transformación industrial de la sangre humana y establece la donación como acto voluntario, prohibiendo la donación comercial. Trata la importación de derivados sanguíneos como una excepción en la que deben ser cuidados los requisitos de calidad y la regulación de los costos. El Art. 108 define la donación de sangre como un acto voluntario, realizado con fines terapéuticos o de investigación científica, prohibiendo la intermediación comercial y el lucro en la donación de sangre.</p> <p>b) Establece la promoción como estrategia de fomento de acciones saludables colectivas e individuales, propiciando en el individuo su participación en beneficio de la salud individual y social.</p> <p>c) Establece delitos y sanciones en relación con el servicio de sangre.</p>
<p>Ley No. 87-01 Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. 9 mayo del 2001 Cap. I Art. 118, 119 Cap. V Art. 152 Cap.VI Art. 160, 167 Cap. 1 Art. 185 Cap. 1 Art. 19, párrafo 2</p>	<p>El Seguro Familiar de Salud tiene como finalidad la protección integral de la salud física y mental del afiliado y su familia. El Seguro Familiar de Salud comprende la promoción de la salud, la prevención y el tratamiento de las enfermedades, la rehabilitación del enfermo, el embarazo, el parto, y sus consecuencias. La habilitación de los proveedores de servicios de salud. Las prestadoras de servicios de salud se habilitaran con los requisitos establecidos por la SESPAS. Desarrollo de la Red Pública. Prevención y cobertura prestaciones por estado todo mórbido ocasionado por el trabajo que presta por cuenta ajena, enfermedades profesionales, accidentes de trabajo, accidentes de tránsito en horas laborables y en la ruta desde y hacia el trabajo. Creación de Fondo Nacional de Accidentes</p>
<p>Ley 358-05 Ley de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario Cap. V</p>	<p>Establece que los productos o servicios suministrados no deben representar ningún peligro, riesgo o nocividad a la salud y seguridad de los consumidores o usuarios.</p>
<p>Ley No.3299 Trasplante de Órganos y tejidos humanos. 11 de Agosto del 1998.</p>	<p>Trazan las reglas de derechos regulan la donación, legado, extracción, conservación e intercambio para trasplante de Órganos y</p>

Cap. I Art.1,2 Cap. VII Art.31	tejidos humanos con fines terapéuticos y científicos. Establece la donación como acto voluntario, prohibiendo la donación comercial. Establece que para el trasplante de medula se disponga de establecimientos de salud competentes con servicios hematología y de inmunología.
Ley No. 55-93 Ley de SIDA 31 de diciembre del 1993 Art. 2, 27, 28 y 29	Cualquier laboratorio o banco de sangre que se dedique a realizar pruebas de detección de anticuerpos al VIH, o cualquier otro método diagnóstico de la presencia del VIH deberá además de estar registrado en la SESPAS, notificar los resultados de estas pruebas a esa institución estatal.
Decreto No. 349-04	Modifica los Artículos 7, 8, 9, 10, 11, 15, y 60 del Decreto No. 349-04, que estableció el Reglamento para la Habilitación y Funcionamiento de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión. Estas modificaciones son específicas del proceso de habilitación de Bancos de sangre, estableciendo especificaciones acerca de los tiempos, documentos y otros requisitos para la habilitación. Además especifica las unidades de la SESPAS encargadas de hacer cumplir el reglamento.
Decreto No. 250-04 4 de abril de 2004	Reglamenta la Ley No. 55-93.
Reglamento No. 536-87 17 de octubre de 1987	Define a los Bancos de Sangre como los establecimientos especializados en colectar, procesar, fraccionar, almacenar y distribuir sangre humana total y/o sus derivados para fines terapéuticos. Establece en su art. 14 los criterios para la selección de donantes. En los arts. 21 y 22, queda prohibida la exportación de sangre y/o sus derivados con fines comerciales. Sólo la Cruz Roja y la SESPAS podrán enviar sangre o sus derivados al exterior, siempre sin fines de lucro, para atender a emergencias o desastres comprobados.
Reglamento de Hospitales	Resolución que crea la estructura técnica y normativa de Bancos de Sangre
Reglamento de Riesgos Laborales	Establece cobertura de prestaciones de salud por accidentes de trabajo
Normas de Habilitación de Bancos de Sangre y Servicios de transfusión Resolución No. 024.699 22 de Octubre del 2001	Establece los requisitos mínimos necesarios en materia de Recursos Humanos, equipamiento e infraestructura para la habilitación de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión.

Disposición 5384 23 de marzo del 2000	Establece la Política Nacional de Sangre y dispone que es necesario en el marco de tal política, promover las donaciones voluntarias a través de las Direcciones Provinciales y Municipales de Salud estableciendo programas específicos. Dispone en su punto décimo que para apoyar y facilitar el cumplimiento de esta política se conforma la Comisión Nacional de Sangre. Establece en su punto quinto que es necesario promover la organización de una Red Nacional de Bancos de Sangre con centros especializados ubicados estratégicamente para el procesamiento y distribución de la sangre y sus componentes.
Disposición 5390 28 de marzo de 2000	Obliga a realizar pruebas de Hepatitis B y HTLV I-II para fines de transfusión de sangre.
Resolución No. 024699 Art. 14	Establece que la autoridad encargada de la vigilancia, control, supervisión, evaluación, registro y certificación de los mismos es la Unidad Técnica y Normativa de Bancos de Sangre de la Dirección Nacional de Hospitales
Normas Nacionales de Buenas prácticas de Laboratorios Clínicos	Establece la formas adecuadas de funcionamiento de laboratorios clínicos y Bancos de sangre
Disposición 536-87	Reglamento de funcionamiento de Bancos de Sangre
Normas Nacionales de Calidad para laboratorios clínicos y Bancos de Sangre	Establece los requerimientos de calidad, seguridad y accesibilidad de sangre.

Certificación de proveedores (Calidad)

El Banco de sangre del sur, requerirá los servicios de Certificación de la ISO 9001: 2015, por el organismo certificador Argentina DQS- UL, el cual está acreditado por el ANAB (Accreditation National Board).

11. PLAN FINANCIERO

Ya habiendo explicado en qué consistirá nuestro plan empresarial, procedemos a explicar todo lo referente a la información económica-financiera del negocio, lo que nos mostrará la viabilidad del negocio para su puesta en marcha.

11.1. Plan de inversiones

Inmovilizado intangible

- Aplicaciones informáticas: importe satisfecho por la propiedad, o por el derecho al uso de programas informáticos.

Abansa es el sistema que lleva al siguiente paso dicha gestión, registrando el manejo de las donaciones, entradas y salidas de inventario, receptores, hemocomponentes y toda la información necesaria para mejorar la gestión.

Permite al usuario configurar todos los datos que luego van a ser tomados en cuenta por los “*Testigos de Control*” como data de referencia. Las bionalistas del centro podrán tener un control del equilibrio entre la oferta y la demanda de los hemoderivados disponibles, permite un registro completo de las extracciones a los donantes. Maneja y controla la recolección de hemocomponentes por volumen y por unidad. Calcula automáticamente los vencimientos de los hemocomponentes según cada caso. Además, permitirá un manejo sencillo de la contabilidad e ingresos, gastos y pagos a proveedores.

Nuestro contable podrá acceder en busca de información o documentación pertinente con pagos de impuestos o cualquier otra actividad concerniente a la contabilidad del centro cuando lo desee desde su oficina.

- Licencias y proyectos: tendremos que cumplir una seria de licencias sanitarias para la apertura del centro.
- Honorarios: profesionales de la sanidad.

Inmovilizado material

- Mobiliario: El local donde será ubicado es alquilado por lo que será habilitado para el Banco de Sangre del Sur. Se invertirá en todo el mobiliario necesario para acondicionarlo y así cumpla con los objetivos previstos para un buen funcionamiento.
- Maquinaria: es fundamental para el funcionamiento del banco de sangre. Para brindar los servicios y una atención especializada.
- Equipo de proceso informático: Ordenadores que necesitarán los bionalistas para manejar el inventario y procesamiento de datos.
- Instalaciones telemáticas: Será necesario actualizar las instalaciones para acoplarlas a las preferencias/necesidades de la actividad a desarrollar. Por ejemplo, será necesario invertir en las instalaciones de telefonía, internet, agua...
- Obras de instalación: se realizarán obras necesarias para la eficaz distribución del centro. Otro inmovilizado material: aquellos elementos del inmovilizado material que no tienen cabida en las partidas anteriores. Como podría ser el ejemplo del aire acondicionado, necesidades diarias para los trabajadores.

Inversión Inicial	Valor de las aportaciones en inmovilizado material
Instalaciones/Acondicionamiento	1,000.0
Maquinaria	40,401.6
Elementos de Transporte	15,500.0
Mobiliario	15,065.4
Utillaje, Herramientas, Menaje...	3,000.0
Equipos Informáticos	8,000.0
Otro Inmovilizado Material	300.0
Aplicaciones Informáticas y Páginas Web	6,000.0
Propiedad Industrial	341.9
Gastos para la Puesta en Marcha	1,500.0
Gastos de 1º Establecimiento y Constitución	500.0
Gastos de Constitución y Ampliación Capital	1,000.0
TOTAL	78,608.9

Fuente propia

11.2. Plan de financiación

Activo Circulante

Para iniciar las labores de una empresa hay grandes gastos en los que vamos a incurrir, para hacer frente a esto, se realizará una inversión en circulante financiada por una entidad bancaria más el aporte por parte de los socios.

CONCEPTO	Préstamo Inicial 1
Capital en Préstamo	58,823.5
Interés	25.0%
Años	5
Nº Pagos por Año	12

Fuente propia

Se prevé que en 5 años este activo será saldo con pagos mensuales de \$US 1,726.5.

Con la intención de minimizar los intereses en el transcurso del tiempo, se le realizarán aparte de los pagos a cuotas, pagos directamente al capital, obteniendo como resultado que aproximadamente a partir del tercer año de préstamo exista una reducción considerable de los intereses.

A Inicio de Actividad:	
Inversión en Inmovilizado (Activo No Corriente)	85.01%
Inversión en Circulante (Activo Corriente)	14.99%
INVERSIÓN TOTAL (Inmovilizado + Circulante)	100.0%
=	106823.5 US
FINANCIACIÓN TOTAL (Propia + Ajena)	100.0%
Recursos Propios (Patrimonio Neto)	44.93%
Recursos Ajenos (Pasivo No Corriente + Pasivo Corriente)	55.07%

Plantilla Financiera EOI

El total calculado como inversión total es de \$US106, 823.5. Tomaremos un préstamo de \$US58, 823.5 y los restantes \$US 48,000.0 lo aportaremos los socios.

El 85.01% corresponde a las inversiones inmovilizadas por un valor de \$US 90,799.975, mientras que el 14.99% restante corresponde a la inversión circulante por un valor de \$US 16,023.55.

11.3. Previsión de Ingresos

Ventas		Totales
Paquete globular	Uds a vender o dólar a facturar	238
	Precio venta unitario	100
	Venta anual	23800
Plasma fresco	Uds a vender o dólar a facturar	136
	Precio venta unitario	500
	Venta anual	68000
Plasma congelado	Uds a vender o dólar a facturar	96
	Precio venta Unitario	600
Plaquetas	Venta anual	57600
	Uds a vender o dólar a facturar	315
	Precio venta unitario	500
	Venta anual	157500
Plaquetas por aféresis	Uds a vender o dólar a facturar	146
	Precio venta unitario	600
	Venta Anual	87600
Sangre total	Uds a vender o dólar a facturar	391
	Precio venta unitario	90
	Venta Anual	35190
Total ventas		429690

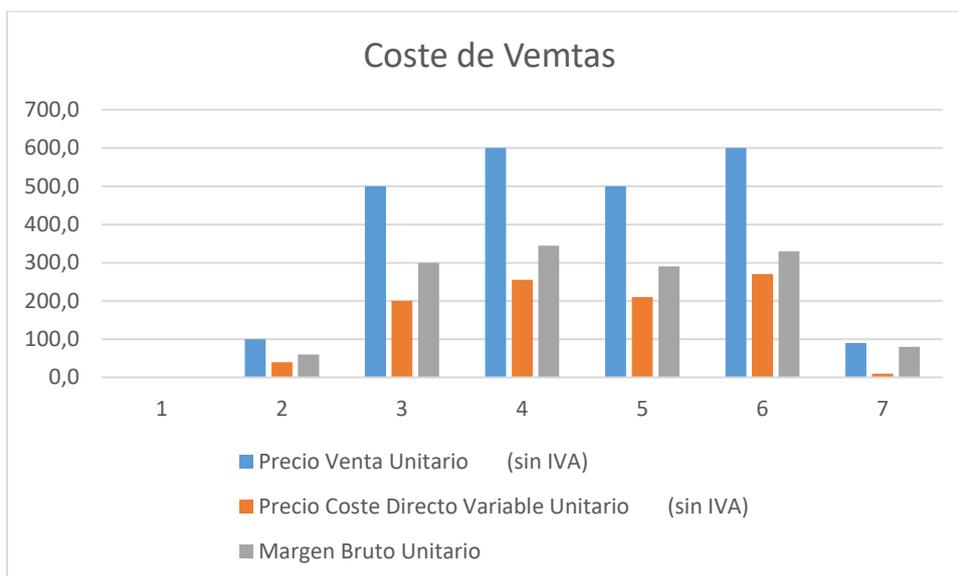
Fuente propia

De acuerdo al mercado de la región sur de la República Dominicana y a la carencia de este servicio en dicha zona, hemos considerado un promedio de ventas al mes según el componente hemático, las siguientes: de paquetes globulares 20, plasma fresco 11, plasma congelado 8, plaquetas 26, plaquetas por aféresis 12, sangre total 32. Aumentará con los meses por lo que vamos a manejar un total de 1,322 componentes hemáticos al año, con un total de venta en dólares del primer año de 429,690.0

11.4. Costo de ventas

Costes directos variables (a)		Totales
Paquete globular	Precio coste de venta	9520
Plasma fresco	Precio coste de venta	27200
Plasma congelado	Precio coste de venta	24480
Plaquetas	Precio coste de venta	66150
Plaquetas por aféresis	Precio coste de venta	39420
Sangre total	Precio coste de venta	3910
Costes directos variables (a)		170680

Fuente propia



Plantilla Financiera EOI

El coste de producción de los paquetes hemáticos supone aproximadamente el 30% del valor de venta del producto, estos suponen gastos de material gastable, de analíticas y de conservación.

11.5. Análisis de ratios

Rentabilidad	2021
ROE (Return On Equity) - Rentabilidad Financiera	42.25%
ROI (Return On Investment) - Rentabilidad Económica	41.78%
ROS (Return On Sales) - Margen sobre Ventas	23.42%
EBITDA sobre Ventas	23.42%
Liquidez y Solvencia	2021
Solvencia	1.72%
Tesorería (Prueba Ácida)	1.41%
Disponibilidad	0.87%
Endeudamiento y Autonomía Financiera	2021
Endeudamiento	58.18%
Capacidad de Devolución de la Deuda con Acreedores Financieros	100%
Cobertura de Intereses	2.29%
Fondo de Maniobra	28850.81
Plazo de Recuperación de la Inversión (Pay-Back)	2.82
VAN (Valor Actual Neto o Valor Capital)	199726.89
TIR (Tasa Interna de Rentabilidad)	60.01%
Punto Muerto (Crítico) o Punto de Equilibrio o Umbral de Rentabilidad	346755.63
Coeficiente de Seguridad	1.24

Plantilla Financiera EOI

Si hablamos de rentabilidad nuestro proyecto Banco de Sangre del Sur supone unos beneficios positivos tanto financieramente como en lo económico, generando así suficientes recursos para pagar coste y remunerar a los propietarios e inversionistas.

A pesar de que más del 50% de nuestro proyecto es financiado, poseemos una solvencia adecuada para responder ante estos pagos, con una liquidez que irá aumentando con el transcurso de los años.

Aunque tenemos un inicio muy endeudado, se proyecta una liquidez para que en aproximadamente dos años nos coloquemos en un porcentaje de endeudamiento más aceptable.

12. RESUMEN EJECUTIVO

12.1. Nuestra empresa

Banco de Sangre región sur, es una empresa que se dedica al despacho y recolección de componentes hemáticos, la cual estará establecida en la provincia Peravia (Baní) de la región sur de la República Dominicana.

12.2. Nuestra propuesta

Nuestra empresa brindará el servicio en nuestras instalaciones, donde acogeremos a nuestros clientes y procederemos a realizar las gestiones pertinentes de acuerdo a la solicitud del servicio requerido. Además, los centros de salud del área y los clientes necesitados podrán acceder a nosotros vía telefónica y a través de nuestra APP, brindándoles toda la información y gestionándoles el servicio deseado.



12.3. El Equipo



Esta empresa está conformada por un equipo multidisciplinario que conformarán 14 puestos.

Es un personal altamente calificado, con cualidades como la responsabilidad, el servicio, y tienen la firme convicción de que ese modelo de negocio que iniciarán en la región sur del país, tendrá resultados muy positivos.



Es importante destacar que somos 5 socios que hemos decidido invertir, al mismo tiempo que laboramos para nuestra empresa, de modo que en esta etapa temprana del negocio pueda ser rentable y luego sostenible en el tiempo.



Complementaremos nuestros servicios con personal especialista en atención al usuario, bioanalistas generales para el área operativa (producción y procesamiento), especialista en tecnología de la información y marketing, además de los servicios generales: seguridad, auxiliares de transporte y conserjería.

Los socios de la empresa se desarrollan en áreas como:

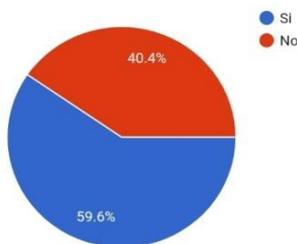


- Bioanálisis con post grado en banco de sangre y alta gerencia.
- Hematología, que prestará la asesoría médica del centro.
- Coordinador de la calidad, que vigilará, monitorizará y llevará los controles de cada proceso.
- Recursos humanos, con alta experiencia en gestión humana, que es nuestro principal valor.
- Especialista en finanzas que supervisa las estrategias de gestión de efectivo, de modo que exista suficiente liquidez en el negocio.

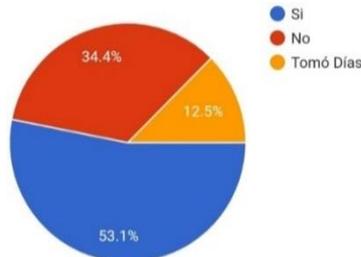
12.4. ¿Qué nos motiva?

A la región sur le urge la necesidad de poder contar con un banco de sangre, donde la población pueda encontrar hemoderivados de forma oportuna y ágil a un precio asequible y justo.

Poder ofertarle a la población sureña el servicio, sin tener que exponerse en la carretera hacia Santo Domingo (la capital) en busca del mismo.



Después del análisis del entorno, el equipo ha visualizado la existencia de oportunidades puesto que en esta región del país, el 59.6% ha necesitado transfusión en algún momento de sus vidas.



El 53.1% de la población entrevistada confirmó que había sido difícil adquirir componentes hemáticos en el momento requerido y un 12.5% reportó que le tomó días adquirirlos.



Y como eje central de esta propuesta enarbolamos la realidad de que el 100% de la población considera la necesidad de un banco de sangre en esta región del país.

12.5. Nuestros clientes

Los clientes del banco de sangre de la región sur, será toda persona que en su momento requiera un componente hemático, y los centros de salud de la región que requieran el servicio de nuestra empresa.

12.6. Servicios

- Instalaciones de banco de sangre en region sur, Baní.
- Plataforma web y APP.
- Solicitud online, telefónica,web, presencial.

- Servicios 24h disponible.
- Contrataciones con todas las ARS , para su cobertura.

- Transporte a domicilio, con la conservación adecuada.
- Pago en efectivo, tarjeta de crédito/débito.
- Registros de donantes.

12.7. Estrategia de marketing

Nuestra estrategia de marketing tiene como objetivo fomentar la donación de sangre en nuestro país, realizando un programa para lograr la fidelización de los donantes y que la región sur de la República Dominicana se entere de que cuenta con un banco de sangre más cerca, rápido, completo y de calidad al servicio de la población.

12.8. Nuestros Precios

Nuestros precios varían según el producto que necesiten nuestros clientes, adecuados a la población a la cual está dirigida y al mismo tiempo dentro de la competencia según el estudio de mercado.

Producto	Costo US\$
Paquete Globular	\$100
Plasma Fresco	\$500
Plasma Congelado	\$600
Plaquetas	\$500
Plaquetas por Aféresis	\$600
Sangre Total	\$90

12.9. Plan de comunicación

La campaña de comunicación tiene como objetivo fomentar la donación de sangre, captar donantes, y darnos a conocer a la población sur de que cuenta con un banco de sangre más cerca, completo y de calidad.

Campaña de expectativa

Con el objetivo de crear anhelo de la implementación de un banco de sangre en la región sur del país, unas semanas antes de la inauguración oficial, se llevará a cabo unas acciones destinadas a crear esa expectativa.

- Mensajes virales publicitarios en las redes sociales. Acción de costo mínimo con un buen impacto.

Etapas de penetración

El objetivo de esta etapa es darnos a conocer y que la región sur se entere que cuenta con un banco de sangre.

Con un tiempo estimado: 4 meses

- Inauguración del centro
- Utilización de los medios locales de comunicación (radio y televisión)
- Difusión de mensajes vía sms, redes sociales, radiales y televisivos.
- Distribución de volantes en los centros médicos de la región

Etapas de mantenimiento

En esta etapa se busca la fidelización de nuestros donantes, en que de manera voluntaria harán donaciones cada 4 a 6 meses, incentivándolos a traer donantes, y así poder cumplir con la necesidad requerida por la población.

- Aprovechamos para concientizar a los nuevos donantes de la importancia de donar.
- Plan de fidelización: creación de cartera de donantes.
- Comunicación pasiva: recibirán un mensaje sms o vía WhatsApp.
- Preferencias en caso de necesitar transfusiones para un familiar.

Etapas de desarrollo

Con el objetivo de seguir alcanzando más personas, y como base fundamental de fomentar la donación, desarrollaremos acciones destinadas a mantener e innovar, para marcar una diferencia en el servicio que brindamos.

- Charlas educativas a los centros educativos.
- Videos de concientización (emotivos), distribuidos por televisión y plataformas digitales.

12.10. Datos Financieros

Pretendemos, a modo de estrategia, equilibrar la inversión inicial, con una inversión propia de los 5 colaboradores, que se traduce en un aproximado de 44.9% de la inversión inicial con fondos propios y 55.1% con préstamos bancarios; seleccionamos la tasa más alta del mercado a un 25%, evaluando así el peor de los casos en la inversión inicial.

Los gastos operativos y de compras se agruparon en estos acápite. Para su mejor ilustración, a continuación los resultados:

CUENTA DE RESULTADOS					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	237,525.5	250,374.4	287,930.6	345,516.7	431,895.8
Compras	11,858.4	12,708.24	136,32.98	14,639.82	15,736.64
Recursos Humanos	61,647.1	61,647.1	61,647.1	61,647.1	61,647.1
Marketing	24,000.0	24,720.0	25,461.6	26,225.4	27,012.2
Gastos Operativos	39,372.23	40,315.40	41,829.25	43,417.85	45,085.52
Resultado Operativo (EBITDA)	100,647.8	110,983.7	145,359.6	199,586.4	282,414.4
Dotación Amortización	19,351.8	25,018.4	26,018.4	21,351.8	20,685.1
Resultado Explotación (EBIT o BAI)	81,296.0	85,965.2	119,341.2	178,234.7	261,729.3
Gastos Financieros	35,451.3	34,718.0	35,513.1	36,701.0	38,090.2
Resultados Antes de Impuestos (EBIT o BAI)	45,844.7	51,247.2	83,828.1	141,533.7	223,639.0
Impuesto sobre Beneficio	11,461.2	12,811.8	20,957.0	36,460.1	61,091.7
Resultado del Ejercicio	34,383.5	38,435.4	62,871.1	105,073.6	162,547.3

Teniendo en cuentas los gastos incurridos y coste de producción sobre las ventas, el resultado de explotación fue positivo iniciando en el primer año, con ligeros aumentos en los años subsiguientes.

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Resultados de Explotación	18.9%	19.0%	22.9%	28.5%	33.5%

12.11. Ratios Financieros

A continuación apreciaremos los datos de la empresa desde el punto de vista de la liquidez, la solvencia y la rentabilidad:

ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO						
Liquidez	Fórmula	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Fondo de Maniobra	Activo Corriente - Pasivo Corriente	28,850.81	43,914.75	103,089.72	192,488.02	344,198.35
Tesorería	Tesorería - Pasivo Corriente	1.41	1.58	2.08	2.52	3.27
Solvencia	Activo Total - Pasivo Total	1.72	2.01	2.42	2.95	3.50
Rentabilidad económica (ROI)	Beneficio Antes de Interés e Impuestos - Activo Total	41.78%	39.41%	43.50%	47.66%	49.43%
Rentabilidad financiera (ROE)	Beneficio Neto - Recursos Propios Totales	42.25%	35.10%	39.09%	42.53%	42.99%

Si hablamos de rentabilidad nuestro proyecto Banco de Sangre del Sur supone unos beneficios positivos, generando así suficientes recursos para pagar coste y remunerar a los propietarios e inversionistas.

A pesar de que más del 50% de nuestro proyecto es financiado, poseemos una solvencia adecuada para responder ante estos pagos, con una liquidez que irá aumentando con el transcurso de los años.

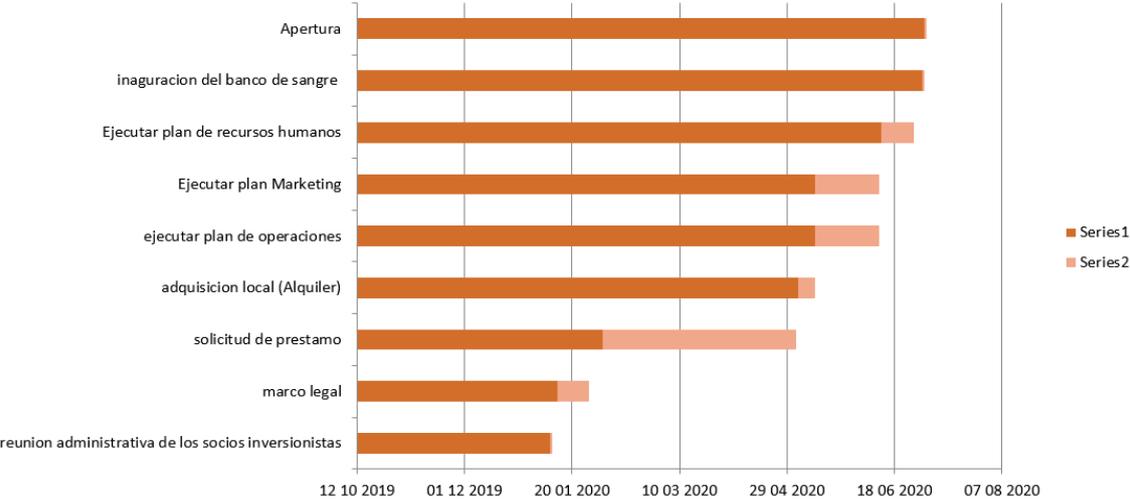
Aunque tenemos un inicio muy endeudado se proyecta una liquidez para que en un aproximado de dos años nos coloquemos en un porcentaje de endeudamiento más aceptable.

12.12. Rentabilidad

VAN (Valor Actual Neto o Valor Capital)	199,726.89
TIR (Tasa Interna de Rentabilidad)	60.01%

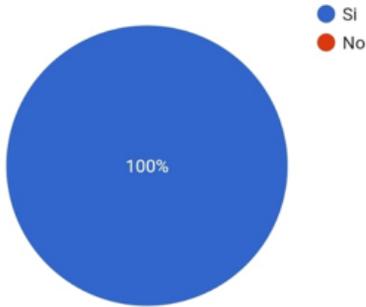
El Banco de Sangre del Sur promete ser un proyecto rentable, como podemos apreciar en las tablas. Explicado de una mejor forma, el flujo de efectivo es suficiente para recuperar el capital invertido.

13. CRONOGRAMA

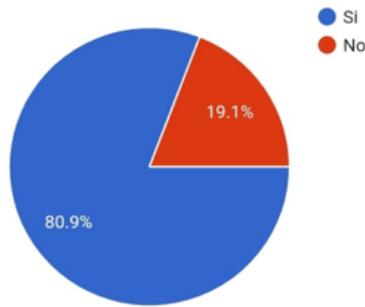


14. ONE PAGE PLAN

LA POBLACION VE LA NECESIDAD DE NUESTRO PROYECTO



VOLUNTARIOS DONANTES COMPROMETIDOS CON LA CAUSA



Propuesta de Valor



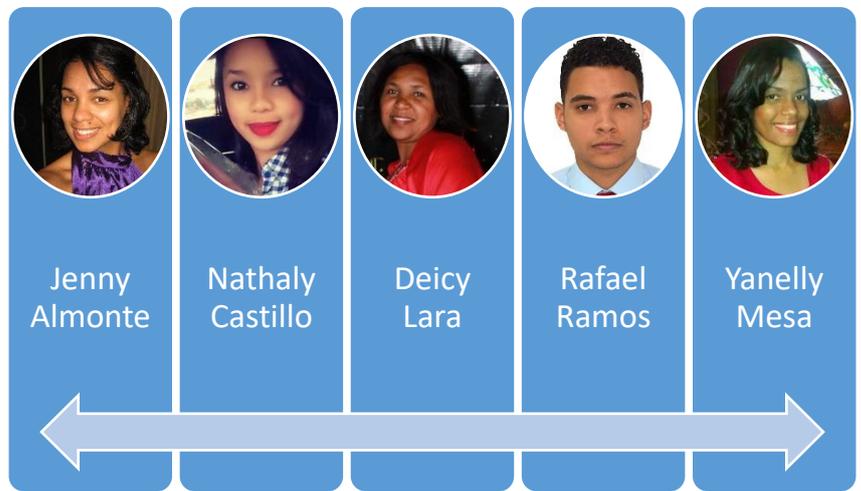
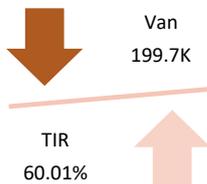
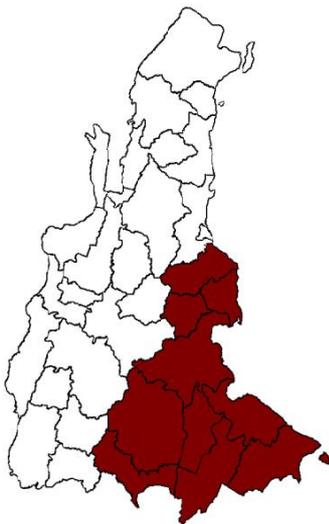
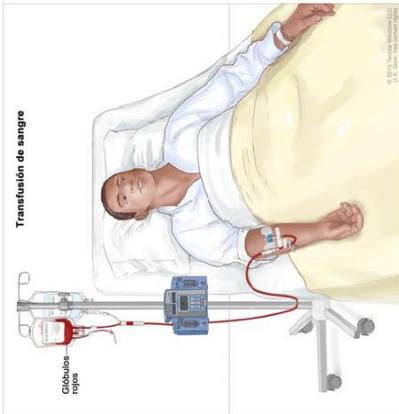
Comunicación Oportuna



App Gota de Vida



Mercado Objetivo



VISIÓN

Ser el Banco de sangre líder en la región sur generando confianza en los ciudadanos por nuestra altas competencias científicas, trato humanizado y equipo comprometido, Ser el centro de referencia por su calidad, innovación y eficiencia en el servicio.

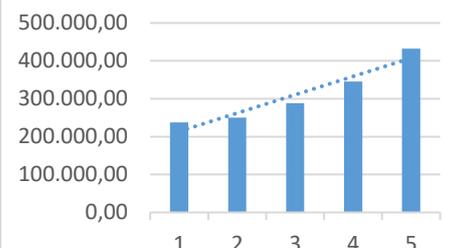
MISIÓN

Suplir las necesidades de hemoderivados a la región sur del país, contribuyendo así a salvar vidas, siendo el centro de referencia garantizando calidad.

Resultado del Ejercicio



Ventas



15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- a. Dec. No. 349-04 - Consideraciones Generales
- b. Google Docs. (2019). *En la Región Sur del País*. [online] Available at: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSMoqjKup7UWR2tVY-vofp6dj0DOnApxCxtW3U9PMXLznj8A/viewform?usp=sf_link [Accessed 7 Jul. 2019].
- c. Velásquez F, Caicedo C, Tabares c., Salve una vida “DONE SANGRE”. Vol. 20 No. 91 Cali April/June 2004
- d. Diario, L. (2019). *RD es el segundo país con mayor tasa de muerte por accidentes de tránsito*. [online] listindiario.com. Available at: <https://listindiario.com/la-republica/2017/11/01/488622/rd-es-el-segundo-pais-con-mayor-tasa-de-muerte-por-accidentes-de-transito> [Accessed 7 Jul. 2019].
- e. Diario, L. (2019). *República Dominicana es líder mundial en nacimientos por cesáreas*. [online] listindiario.com. Available at: <https://listindiario.com/la-vida/2018/10/13/537307/republica-dominicana-es-lider-mundial-en-nacimientos-por-cesareas> [Accessed 7 Jul. 2019].
- f. Acento. (2019). *República Dominicana presenta déficit del 70 % en reservas de sangre*. [online] Available at: <https://acento.com.do/2018/actualidad/8572252-republica-dominicana-presenta-deficit-del-70-reservas-sangre-pacientes/> [Accessed 7 Jul. 2019].
- g. Gaceta oficial 2007
- h. Aspectos socioeconómicos de la Rep.Dom
- i. <https://listindiario.com//la-vida/2016/06/22>
- j. los encantos - de - la-region-enrriquillo
- k. Política Nacional de sangre, dirección nacional de bancos de sangre
- l. <https://www.visitarepublicadominicna.org/region-suroeste-de-la-Rep.Dom>
- m. https://www.unicef.org/republicadominicana/ENHOGAR_2011web.pdf
- n. <http://lasregionesderepublicadominicana.blogspot.com/2012/03/las-regiones-de-republica-dominicana-el.html>
- o. <http://tareasdominicanas.com/la-poblacion-de-la-republica-dominicana/>
- p. <https://www.elcaribe.com.do/2018/08/22/gente/estilo/avances-de-rd-en-el-sector-tecnologico/>
- q. <http://www.eumed.net/rev/delos/17/impacto-ambiental.html>