

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A.

ESTUDIANTES:

AMAYA CIFUENTES KAREN MAYERLY

DIAZ BUITRAGO LINA MARCELA

GOMEZ ROMERO DIANA CAROLINA

PANCHE STERLING SHIRLEY MARYLIN

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR – CUN

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

BOGOTÁ D.C. ABRIL 2017

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A

ESTUDIANTES:

AMAYA CIFUENTES KAREN MAYELING

DIAZ BUITRAGO LINA MARCELA

GOMEZ ROMERO DIANA CAROLINA

PANCHE STERLING SHIRLEY MARYLIN

Trabajo de grado para Obtener el título de:

Tecnología en Administración de Servicios de la Salud

DOCENTE: CARLOS ALBERTO LOZANO MORENO

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR – CUN

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

OPCIÓN DE GRADO II – CREACIÓN DE EMPRESA

BOGOTÁ D.C. ABRIL 2017

ACEPTACIÓN

Director

Jurado No. 1

Jurado No. 2

Jurado No. 3

Bogotá D.C 25 de Abril de 2017

DEDICATORIA

Va dedicado a todas las personas que directa o indirectamente nos han brindado un granito de arena para que cada día estemos más cerca de hacer nuestro proyecto realidad, en especial a nuestras familias que con sus palabras de apoyo día a día nos dan los ánimos suficientes para seguir adelante luchando y por comprendernos por el tiempo que no les hemos podido brindar por hacer nuestros sueños realidad. Gracias Dios por rodearnos de gente tan valiosa en nuestros caminos que solo nos desean lo mejor.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia nuestros más sinceros agradecimientos al profesor Carlos Alberto Lozano Moreno que con esfuerzo y dedicación nos ha brindado sus conocimientos, para que nosotros con responsabilidad y entusiasmo saquemos este proyecto adelante y lo hagamos realidad, agradecemos de igual manera por los conocimientos compartidos que nos han dejado bases fuertes para continuar creciendo en nuestro ámbito profesional. De esta manera nos sentimos en deuda por el empeño y dedicación que nos han brindado para la realización de nuestro proyecto.

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
ACEPTACIÓN.....	03
DEDICATORIA.....	04
AGRADECIMIENTOS.....	05
TÍTULO DEL PROYECTO.....	13
RESUMEN.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO 1.....	16
1. MATRIZ ESTRATÉGICA.....	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO.....	17
1.2. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3. IDENTIDAD ESTRATÉGICA.....	17
1.4. FUTURO PREFERIDO.....	01
1.5. IDENTIDAD DE LA EMPRESA.....	01
1.5.1. LOGOTIPO DE LA EMPRESA.....	01
1.5.2. COLORES INSTITUCIONALES.....	01
1.5.2.1. Verde.....	01
1.5.2.2. Azul.....	01
1.5.2.3. Blanco.....	01
1.6. OBJETIVOS.....	01
1.6.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	01
1.7. VALORES CORPORATIVOS.....	01
1.7.1. POLÍTICAS.....	01
1.7.2. MARCO LEGAL.....	01
1.8. ANÁLISIS DOFA (FUERZAS INDUCTORAS Y FUERZAS OPOSITORAS).....	01
1.8.1. FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA.....	01
1.8.1.1. Planeación.....	01
1.8.1.2. Organización.....	01

1.8.1.3.	Control.....	01
1.8.1.4.	Dirección.....	01
1.8.2.	Factibilidad Financiera.....	01
1.8.3.	Factibilidad Comercial o mercadeo.....	01
1.8.4.	Factibilidad Teórica y Tecnológica.....	01
1.8.5.	Factibilidad Jurídica y Legal.....	01
1.8.6.	Factibilidad Ecológica.....	01
1.9.	Marcos de Referencia.....	01
1.9.1.	Marco Teórico.....	01
1.9.2.	Marco Conceptual.....	01
1.9.2.1.	XXXXX.....	01
1.9.2.2.	XXXXXXXX.....	01
1.9.3.	JUSTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	01
1.9.4.	NOMBRE DE LA EMPRESA.....	01
1.9.5.	tipo de Empresa.....	01
1.9.6.	análisis de la Industria.....	01
1.9.7.	Estructura Organizacional.....	01
1.9.7.1.	Funciones y Requisitos por Puesto de Trabajo.....	01
1.9.7.1.1.	Presidente.....	01
1.9.7.1.2.	Gerente.....	01
1.9.7.1.3.	Coordinador.....	01
1.9.7.1.4.	Supervisor.....	01
1.9.7.1.5.	xxxxxxxxxxxxx.....	01
CAPÍTULO 2.....		01
2. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....		01
2.1. TIPOS DE DISEÑO.....		01
2.1.1.	Exploratorio.....	01
2.1.2.	Descriptivo.....	01
2.1.3.	Explicativo.....	01
2.1.4.	Co-relaciones.....	01
2.2. FUENTES DE INFORMACIÓN.....		01
2.2.1.	Fuentes Primarias.....	01
2.2.2.	Fuentes Secundarias.....	01

2.3.	Recolección de Datos.....	01
2.4.	Técnicas de Investigación de Mercado.....	01
2.5.	Aplicación de la Encuesta.....	01
2.6.	Encuesta.....	01
2.7.	Muestreo.....	01
2.7.1.	Tipos de Muestreo.....	01
2.7.2.	Tamaño de la Muestra.....	01
2.8.	Tabulación y Análisis de la Información.....	01
2.9.	Presentación de Resultados de la Investigación.....	01
2.9.1.	Tabla de Frecuencias.....	01
2.9.2.	Presentación Grafica de la Información.....	01
2.9.3.	Análisis de la Información.....	01
2.9.3.1.	Pregunta 1.....	01
2.9.3.2.	Pregunta 2.....	01
2.9.3.3.	Pregunta 3.....	01
2.9.3.4.	Pregunta 4.....	01
2.9.3.5.	Pregunta 5.....	01
2.9.3.6.	Pregunta 5.....	01
2.9.3.7.	Pregunta 6.....	01
2.9.3.8.	Pregunta 7.....	01
2.9.3.9.	Pregunta 8.....	01
2.9.3.10.	Pregunta 9.....	01
2.9.3.11.	Pregunta 10.....	01
2.9.3.12.	Pregunta 11.....	01
2.9.3.13.	Pregunta 12.....	01
2.9.3.14.	Pregunta 13.....	01
2.9.3.15.	Pregunta 14.....	01
2.9.3.16.	Pregunta 15.....	01
2.9.3.17.	Pregunta 16.....	01
2.9.3.18.	Pregunta 17.....	01
2.9.3.19.	Pregunta 18.....	01
2.9.3.20.	Pregunta 19.....	01
2.9.3.21.	Pregunta 20.....	01
2.9.3.21.1.	Hallazgos.....	01

CAPÍTULO 3.....	01
3. ESTRUCTURA DEL MERCADO	01
3.1. Clasificación del Negocio.....	01
3.2. Segmento del Mercado.....	01
3.2.1. Segmentación Geográfica.....	01
3.2.2. Segmentación Demográfica.....	01
3.2.3. Segmentación Pictográfica.....	01
3.2.4. SegmentaciónPro Comportamiento.....	01
3.3. Tipo de Mercado.....	01
3.3.1. PM – Mercado Potencial.....	01
CAPÍTULO 4.....	01
4. PLAN DE MARKETING.....	01
4.1. OBJETIVO DEL PLAN DE MERCADEO.....	01
4.1.1. Objetivos.....	01
4.1.2. específicos.....	01
4.2. ESTRATEGIA DE PRODUCTO.....	01
4.2.1. Marca.....	01
4.2.2. Portafolio.....	01
4.2.3. Servicio Postventa.....	01
4.3. ESTRATEGIA DE PLAZA (DISTRIBUCIÓN).....	01
4.3.1. Tipos de canales de Distribución.....	01
4.3.2. Red de Distribución.....	01
4.3.2.1. Publicidad por Medio de Red.....	01
4.3.2.2. Voz a Voz.....	01
4.3.2.3. Volantes.....	01
4.4. ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN.....	01
4.4.1. Estrategia para la Comunicación.....	01
4.4.2. Plan de Medios.....	01
4.4.2.1. Modelos de Comunicación Escrita.....	01
4.4.3. Promoción de Ventas.....	01
4.4.3.1. Vía Correo Electrónico.....	01
4.4.3.2. Vía telefónica.....	01

4.4.3.3. Publicidad Internet.....	01
4.5. ESTRATEGIAS DE PRECIOS.....	01
4.6. FIJACIÓN DE PRECIO.....	01
4.7. PROYECCIÓN DE VENTAS.....	01
5. CONCLUSIONES.....	01
6. RECOMENDACIONES.....	01
7. BIBLIOGRAFÍA Y CIBERGRAFIA.....	01
8. ANEXOS.....	01

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla No. 1.....	.01
Tabla No. 2.....	.01
Tabla No. 3.....	.01
Tabla No. 4.....	.01
Tabla No. 5.....	.01
Tabla No. 6.....	.01
Tabla No. 7.....	.01
Tabla No. 8.....	.01
Tabla No. 9.....	.01
Tabla No. 10.....	.01

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura No. 1.....	.01
Figura No. 2.....	.01
Figura No. 3.....	.01
Figura No. 4.....	.01
Figura No. 5.....	.01
Figura No. 6.....	.01
Figura No. 7.....	.01
Figura No. 8.....	.01
Figura No. 9.....	.01
Figura No. 10.....	.01

TÍTULO DEL PROYECTO

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A. somos una empresa prestadora de servicios de asesoría y consultoría del sistema integrado de gestión a Empresas del Sector de Salud (Instituciones Prestadoras de Servicios, Entidad Promotora de Salud Empresas Sociales del Estado Administradora de Riesgos Laborales, Administradora de Fondo de Pensiones), teniendo en cuenta la necesidad normativa del cumplimiento de este sistema, el cual ayuda al mejoramiento continuo llevando a las empresas a prestar un servicio con altos estándares de calidad y compromiso con el ambiente, colaboradores y partes interesadas.

RESUMEN

Se va a crear una empresa de asesoría y consultaría la cual va dirigida a las empresas del sector de salud se contara con profesionales especializados en los temas relacionados con el sistema integrado de gestión como: 1 ingeniero ambiental,1 profesional en salud ocupacional, 1 administrador de empresas de la salud con especialización en calidad,3 trabajadoras sociales,1 técnico administrativo,1 auxiliar administrativo, 1 técnico de sistemas, 1 medico con experiencia en auditoria, 1 enfermera con experiencia en auditoria.

Se realizara un portafolio en el cual mostraremos las características de los servicios y se incluirán las ofertas, paquetes y posibles soluciones. Con el fin de realizar visitas a nuestros clientes potenciales dentro del sector salud.

Por medio de acompañamiento permanente se realizara el diagnóstico inicial de la situación de la empresa según el requerimiento de la misma, mediante la página web y aplicación se realizaran las evaluaciones y generación de los hallazgos, para realizar el inicio de los planes de mejoramiento frente a las desviaciones encontradas.

INTRODUCCIÓN

El proyecto **CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A.** está enfocada a tener una sostenibilidad económica a mediano plazo ya que el servicio se causara en el momento de la entrega del plan de mejoramiento. Dentro de los objetivos se busca mejorar:

1. **Calidad:** prestación de servicios con calidad, seguridad, humanización a los usuarios o clientes del sector salud. Evaluación de satisfacción y ciclo de servicios para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa.
2. **Seguridad y Salud ocupacional:** brindar asesoría frente a las buenas prácticas desde la realización de las actividades, buscando evitar accidentes y prevenir las enfermedades laborales.
3. **Ambiente:** De acuerdo a la normatividad vigente se pretende ayudar a disminuir el impacto ambiental desde el uso eficiente de los recursos naturales, el manejo adecuado de residuos por medio de las rutas sanitarias.

Con lo anterior se tiene una reducción de los costos a futuro en las empresas, ya que haciendo una buena gestión del riesgo se previenen gastos adicionales por incumplimiento de la legislación vigente.

Adicionalmente se busca mejorar el entorno de los trabajadores y usuarios de la empresa por medio de un equilibrio en general.

CAPÍTULO 1

✓ MATRIZ ESTRATÉGICA

.1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

Actualmente se presenta la necesidad del cumplimiento de normas tendientes a la mejora en cuanto al sistema integrado de gestión y sus componentes(calidad, medio, seguridad y seguridad y salud en el trabajo) en las empresas del sector de salud de carácter público o privado las cuales requieren asesoría de estos temas, para generar cultura de calidad, seguridad y salud en el trabajo, concientizar frente a temas de cuidado del ambiente). Por medio de acompañamientos a nuestros clientes se realizaran evaluaciones de los componentes del sistema, planes de mejora frente a desviaciones encontradas, encuestas de satisfacción y recomendaciones de los resultados. Basados en las normas NC ISO 9001, NC ISO14001, y NC ISO 18001, con enfoque de acreditación.

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A brinda un servicio integral de asesorías frente a cada componente del sistema integrado de gestión de calidad desde el diagnóstico inicial en el cual se identifican las falencias que presenta la empresa, hasta la generación de planes de mejoramiento y capacitación.

Esta asesoría se realizara de manera presencial, con la utilización de herramientas tecnológicas las cuales permiten verificar los avances de manera simultánea al realizar evaluaciones y encuestas.

.2. OBJETIVO GENERAL

Brindar y proporcionar soluciones orientadas a la regulación ética y transparente de los procesos en empresas del sector de salud, cumpliendo con la normatividad vigente, control del medio ambiente, seguimiento a procesos de gestión de calidad y Prevención de accidentes y enfermedades laborales, acordes a la naturaleza de nuestros clientes.

.3. IDENTIDAD ESTRATÉGICA

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A somos una empresa dedicada a las asesorías y consultorías, formación de alta calidad, en los campos de la investigación, tecnología e innovación en procesos de calidad, medio ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, mediante un equipo de profesionales altamente calificados para garantizar la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

.4. FUTURO PREFERIDO

Para el año 2020 **CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A.** Seremos la empresa de mayor prestigio y la más reconocida de Colombia en la prestación de servicios de consultorías y asesorías con alto compromiso hacia la calidad y responsabilidad corporativa mediante procesos eficientes para la satisfacción de las necesidades expectativas de los grupos de interés.

.5. IDENTIDAD DE LA EMPRESA

.5.1. LOGOTIPO DE LA EMPRESA

LOGO



CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A. identifica su

Logo en los siguientes aspectos:

- ✓ **Gestión de Calidad:** Nuestro enfoque va Implementado a herramientas de mejora continua de los servicios disponibles en el mercado ofertados por nuestros clientes que cumplan con estándares de alta calidad.
- ✓ **Medio Ambiente:** Nuestra política ambiental, busca el control de los impactos ambientales.
- ✓ **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Nos basamos en la prevención de riesgos laborales y enfermedades de origen profesional con el fin de optimizar daños al capital humano organizacional.

GPAD: tiene como significado las iniciales de nuestros apellidos

G: Gómez

P: Panche

A: Amaya

D: Diaz

.5.2. SLOGAN

“SERVICIO QUE LLEVAMOS AL ÉXITO”

Nuestro Slogan se basa en el servicio y mejora continua de alta calidad de los procedimientos que se llevan a cabo en una empresa ya sea procesos internos como externos con el fin de llevar al éxito.

.5.3. COLORES INSTITUCIONALES

Nuestros colores corporativos definen nuestra personalidad y nuestro estilo impactando a si a nuestros clientes.

.5.3.1. Verde: representa frescura, naturalidad, serenidad, crecimiento. Suele ser utilizado con temas relacionados con la naturaleza o con el cuidado del medio ambiente.

.5.3.2. Azul: representa seguridad, confiabilidad, responsabilidad, serenidad. El cual puede transmitir un mensaje de confianza, seguridad y madurez.

.5.3.3. Blanco: representa simplicidad, pureza, verdad, limpieza, higiene, proyectar simplicidad.

.6. OBJETIVOS

.6.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico inicial a la empresa en general
- ✓ Realizar acompañamiento permanente a las áreas ambiente, calidad, salud y seguridad ocupacional.
- ✓ Proporcionar tecnología innovadora a medida de las necesidades de nuestros clientes.
- ✓ Ofrecer soluciones efectivas mediante asesorías, consultorías y capacitación.
- ✓ Hacer plan de Mejoramiento a las desviaciones encontradas.
- ✓ Proponer acciones, planes de mejora continua

.7. VALORESCORPORATIVOS

- ✓ **SERVICIO HUMANIZADO:** El buen trato entre compañeros de trabajo así mismo con los clientes.
- ✓ **PARTICIPACIÓN:** Donde cada persona practica de los valores, creando transparencia y valor del servicio prestado.
- ✓ **TRABAJO EN EQUIPO:** resultados
- ✓ **ACTITUD POSITIVA:** permanencia del servicio
- ✓ **INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD:** desarrollo de ideas y soluciones
- ✓ **COMPROMISO:** logro de resultados
- ✓ **RESPECTO:** valor propio de los derechos
- ✓ **ÉTICA PROFESIONAL:** fundamento de nuestras actividades
- ✓ **HONESTIDAD:** Calidad humana
- ✓ **DISCIPLINA:** compromisos adquiridos Calidad: superación de las expectativas de nuestros clientes.

.7.1. POLÍTICAS

Política de responsabilidad social:

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A. define a política de responsabilidad social en los siguientes componentes:

- 1. Componente ambiente:** la empresa tiene como compromiso el cuidado y preservación del medio ambiente por esta razón se cuenta con el plan de manejo de residuos, uso eficiente de los recursos no renovables.

- 2. Componente social:** realizar inclusión laboral a población en condición de discapacidad, madres cabeza de familia.

- 3. Política de sistema integrado de gestión:** la empresa cuenta con el sistema integrado de gestión, comprometidos con la interiorización del mismo llevando así a la generación de cultura de calidad.

.7.2. MARCOLEGAL

- ✓ Constitución política de Colombia
- ✓ Ley 100 de 1993
- ✓ Resolución 2013 del 6junio de 1986
- ✓ Resolución 1016 de 1989
- ✓ Resolución 2346 del 2007
- ✓ Resolución 1401 de 2007

✓ Ley 29 de 1990

✓ Ley 590 de 2000

.8. ANÁLISIS DOFA (FUERZAS INDUCTORAS Y FUERZAS OPOSITORAS)

ANALISIS DOFA		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1. Empresas vulnerables frente a la aplicación del Sistema de Gestión Integral	1. Empresas de consultoría consolidadas en el mercado, ya existentes.
	2. Variedad de empresas para la oferta de la idea de negocio.	2. Capacidad Financiera.
	3. Falta de conocimiento del área de Gerencia de las empresas	3. Entidades gubernamentales y fondos de financiación.
	4. Expandir nuestra empresa a nivel Internacional.	4. Corrupción y politiquería.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
1. profesionales competentes con conocimientos en el Sistema de Integrado de Gestión de calidad.	(1)(3) Nuestros líderes tienen las suficientes capacidades, competencias y habilidades para desempeñar el cargo de gerente y llevar la empresa al éxito.	(1) (1) Al contar con el personal calificado y actualizado en los componentes del sistema de Gestión Integral
2. Hacemos uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.	(4)(2-3) gracias a las herramientas tecnológicas podremos para llegar a los lugares más distanciados de donde generamos la oferta.	(2-3)(2) Para financiar nuestra empresa aplicaremos los determinantes de la demanda y de la oferta
3. Control y seguimiento a los tiempos de ejecución de los procesos a través de un sistema de información		
4. Actualización de los procedimientos y formatos dando un mejoramiento permanente de la información publicada en la página Web	(1)(4) Al contar con una página web que contenga la información de procesos y documentación necesaria para aplicar a las empresas, se disminuye la	(4) (4) Para evitar la corrupción se publicará la información de nuestra empresa por página Web a donde podrán ingresar con usuario y contraseña que solo el sistema
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1. Falta de experiencia.	(1)(1,2,3) Con el acompañamiento que se brindará a nuestros clientes por parte de nuestro personal especializado frente al Sistema de Gestión Integral y además con nuestro valor agregado, se eliminarán la barrera de que seamos nuevos en el mercado.	(1)(2) frente a la competencia existente, aprovecharemos nuestro enfoque (empresas del sector salud) ya que esto nos daría el privilegio de un gran apoyo por parte de la Secretaría de Salud de Bogotá y de la Superintendencia de Nacional de Salud.
2. Por ser una empresa nueva tenemos poco reconocimiento.		
3. La mayor parte del conocimiento, se centra en un pequeño equipo de consultores.		

.8.1. Factibilidad Administrativa

.8.1.1. Planeación

Se va a crear una empresa de consultorías y asesorías con calidad la cual va dirigida a las empresas del sector de salud se contara con profesionales especializados en los temas relacionados con el sistema integrado de gestión como: un ingeniero ambiental, un profesional en salud ocupacional, un administrador de empresas de la salud con especialización en calidad, tres trabajadoras sociales, un técnico administrativo, un auxiliar administrativo, un técnico de sistemas, un médico con experiencia en auditoria, un enfermera con experiencia en auditoria.

.8.1.2. Organización

Se realizara un portafolio en el cual mostraremos las características de los servicios y se incluirán las ofertas por paquetes como lo son:

1. **Paquete Premium:** Dentro de este servicio se encuentra el diagnóstico inicial, medición de satisfacción, auditoria, capacitación y generación de planes de mejora del total de componentes del sistema integrado de gestión.
2. **Paquete Platino:** Dentro de este servicio se encuentra el diagnóstico inicial, medición de satisfacción, auditoria, capacitación y generación de planes de mejora de 2 componentes del sistema integrado de gestión.
3. **Paquete clásico:** Dentro de este servicio se encuentra el

diagnóstico inicial, medición de satisfacción, auditoría, capacitación y generación de planes de mejora de un componente del sistema integrado de gestión.

.8.1.3. Control

Se contará con tres profesionales asistenciales y ocho profesionales administrativos especializados en los temas relacionados con el sistema integrado. Quienes estarán distribuidos por funciones

.8.1.4. Dirección

Se conforma por cinco integrantes Diana Garzón Pinzón gerente comercial, Marcela Penagos Acosta Directora de recursos humanos, Luis Barreto Sánchez Director académico, Karina Fonseca Coordinadora de plataforma virtual, Betsy Soriano Sastre coordinadora de contabilidad.

.8.2. Factibilidad Financiera

Nuestra Empresa de consultorías y asesorías va a empezar con una base de \$40.000.000 millones en el cual se va a mostrar el portafolio de servicios, nuestro proyecto final tendrá un costo de \$90.000.000 millones.

.8.3. Factibilidad Comercial o Mercadeo

Comenzaremos generando un portafolio en el cual mostraremos las características de los servicios donde se incluirán las ofertas, paquetes y posibles soluciones.

.8.4. Factibilidad Teórica y Tecnológica

Mediante la página web <https://www.consultoriasyasesoriascalidadgpad.com> y aplicación se realizarán las evaluaciones y generación de los hallazgos.

.8.5. Factibilidad Jurídica y Legal

Se licenciará ante las entidades pertinentes, como la secretaria de salud de Bogotá, la superintendencia Nacional de salud, etc. Cumpliendo con las leyes establecidas para las empresas con enfoque al ámbito de la salud.

.8.6. Factibilidad Ecológica

De acuerdo a la normatividad vigente se pretende ayudar a disminuir el impacto ambiental desde el uso eficiente de los recursos naturales, el manejo adecuado de residuos por medio de las rutas sanitarias, adicionalmente se busca mejorar el entorno de los trabajadores y usuarios de la empresa por medio de un equilibrio en general.

.9. Marcos de Referencia

.9.1. Marco Teórico

¿Por qué ofrecer servicios de consultorías?

Según un estudio realizado por la cámara de comercio de Bogotá sobre las causas de liquidación de las empresas en esta ciudad, el 78% de las empresas que se liquidan; los empresarios pertenecientes a estas organizaciones están dispuestos a contratar servicios de consultorías, para tener claridad de sus falencias, se central en temas administrativos, financieros y contables. Muchas empresas fracasan en su ejercicio administrativo, por el desconocimiento y por el manejo inadecuado de estas áreas, recibir asesorías lo que busca es convertir sus debilidades en grandes fortalezas lo que las llevara a permanecer en el medio y así mismo ser restables.

Permitiendo implementar nuevos esquemas especializados y exigentes con la ayuda de las tecnologías de la información y la comunicación, lo que se busca con esta investigación es determinar los factores influyentes para que las empresas decidan adquirir capacitaciones y asesorías con el fin de garantizarlas a través de personal capacitado en cada una de las áreas.¹

la calidad en salud está en desarrollo, ya que hoy se está conociendo su importancia a través de los sistemas de salud de todo el mundo y se están implantando diversas formas de control de calidad en salud, en Colombia no podíamos quedarnos atrás; De acuerdo al sistema obligatorio de la calidad en salud adoptado en nuestro país se hacen necesarios para las

¹ Pérez, Trujillo (2012)

<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4338/PerezJuan2012.pdf?sequence=1>

instituciones prestadoras de servicios de salud adoptar la normatividad vigente dando cumplimiento a las exigencias y expectativas del ministerio de salud con calidad y lograr la oportunidad de los servicios a los pacientes así mismo los tiempos de espera para cada procedimiento; Dé acuerdo a estas a estas necesidades se hace inevitable la creación de empresas que brinden y apoyen a las instituciones en este tema por lo cual se debe realizar una investigación de mercado para determinar y conocer si el crear una empresa dedicada a este tipo de servicios es viable teniendo en cuenta las necesidades de las IPS.²

Mediante el decreto 1011 de 2006, el cual define y establece los programas de auditoria y su concordancia con la intencionalidad de los estándares del sistema único de habilitación.³

.9.2. Marco Conceptual

Nuestro Marco Conceptual se basa en consultorías y asesorías de entidades y/o instituciones de Salud teniendo en cuenta los componentes del Sistema Integrado de Gestión de Calidad que integra procesos técnicos y gerenciales:

1. **Sistema de gestión de calidad:** Es una estructura de un proceso documentada con el fin de lograr la calidad de los servicios y/o

² González sierra, rojas reyes
(2011)<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3064/GONZALEZRUTH.2011.pdf?sequence=4>

³ministerios de la protección social
(2006)https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

productos ofrecidos por una empresa para el logro de los objetivos de una organización.

2. **Sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales:** Es el control que se lleva a cabo para mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios de una empresa con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales que puede desarrollar un empleado durante las actividades empleadas durante su horario laboral.

3. **Sistema de Gestión Medioambiental:** Actualmente se evidencia el auge por la prevención y control del medio ambiente, por eso los pequeños, medianos y grandes empresarios buscan optimizar los recursos físicos y/o naturales que son utilizados durante el desarrollo de actividades laborales que de una u otra manera generan contaminación ambiental.

Teniendo en Cuenta lo anterior es importante resaltar que para cumplir con dichos componentes es primordial colocar en práctica un sistema de calidad regido por una mejora continua “circulo de calidad P.H.V.A” para identificar que errores se evidencian y así poder hacer una revisión mediante documentos de información y medio de soporte, por ende el plan de calidad se aplica a cada uno de los procesos, productos o contratos específicos de nuestros clientes donde se certifique generando confianza ente las relaciones cliente – proveedor.

.9.3. JUSTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

.9.4. NOMBRE DE LA EMPRESA

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A.

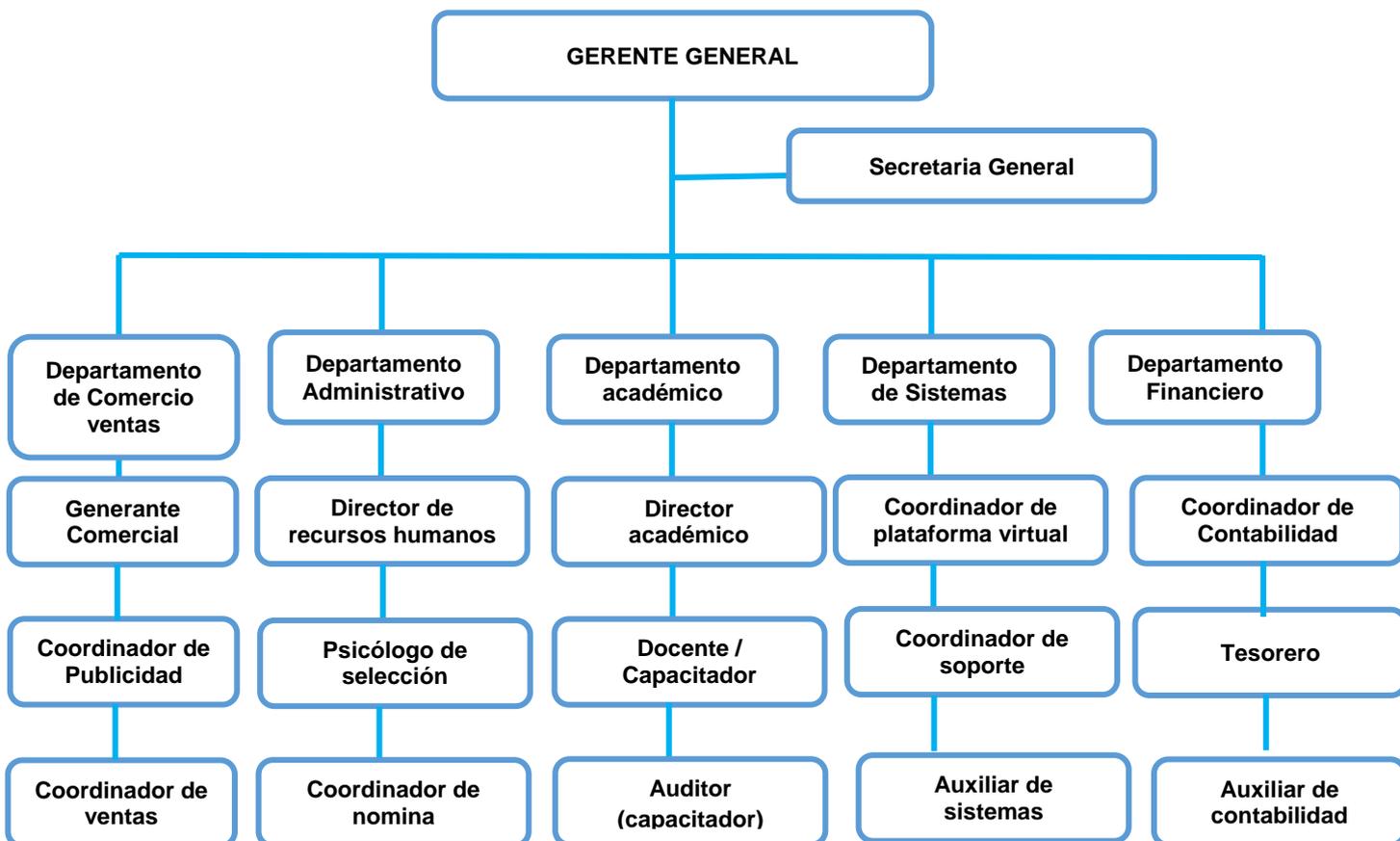
.9.5. Tipo de Empresa

Prestación de servicios en Consultorías y Asesorías en Entidades de salud.

.9.6. Análisis de la Industria

Actualmente en el sector se encuentran empresas las cuales prestan el servicio de todos los sectores económicos, pero no existen empresas especializadas en el sector salud.

.9.7. Estructura Organizacional





.9.7.1. Funciones y Requisitos por Puesto de Trabajo

.9.7.1.1. Dirección general

.9.7.1.1.1. Gerente general

Cargo:	Gerente General
Formación académica:	Profesional en contaduría pública, administración de empresas, economía, ingeniería industrial con especialización en temas administrativos o afines.
Experiencia:	Mínimo de 8 años de experiencia en el área administrativa y financiera
Departamento:	Dirección general
Funciones – requisitos:	<ol style="list-style-type: none"> 1) elaboración y ejecución de presupuestos 2) Informes de junta directiva 3) elaboración de estados de flujo de caja 4) informes de tesorería 5) redacción de informes 6) indicadores de gestión 7) Manejo de office 8) manejo de idioma <<ingles>>

Tipo de contrato: 100%
Término indefinido

Salario básico: Integral \$9.590.321

.9.7.1.1.2. Secretaria general

Cargo: Secretaria General

Formación académica: Técnica o Tecnología en Procesos administrativos o afines.

Experiencia: Mínimo de 2 años de experiencia

Departamento: Dirección general

Funciones – requisitos:

- 1) Elaboración y ejecución de informes
- 2) Programación de urgencias
- 3) Dominio en el idioma ingles
- 4) Atención de cliente interno y/o externo
- 5) Recepción de llamadas
- 6) Manejo de Facturación, archivo, proveedores y agenda
- 7) Redactar correspondencia
- 8) Realizar el control y seguimiento de documentos

9) Manejo de office

Tipo de contrato: Término indefinido

Salario básico: \$990.000

.9.7.1.2. Departamento de comercio y ventas

.9.7.1.2.1. Gerente comercial

Cargo: Gerente Comercial

Formación académica: Profesional en contaduría pública, administración de empresas e ingeniería industrial con especialización en mercadeo o ventas

Experiencia: Mínimo de 5 años de experiencia

Departamento: Departamento de comercio

Funciones – requisitos: 1) Elaboración y ejecución de informes.

2) Supervisión de asesores

3) Definir y proponer los planes de mercadeo y ventas de la compañía

4) Implementar sistemas de ventas

5) Consolidar presupuestos

6) manejo de idioma <<ingles>> 90%

7) Establecer ventajas competitivas

8) Manejo de office

Tipo de contrato: Término indefinido

Salario básico: \$2.250.000

.9.7.1.2.2. Coordinador de publicidad

Cargo: Coordinador de Publicidad

Formación académica: Profesional en Mercadeo y
Publicidad

Experiencia: Mínimo de 3 años de experiencia

Departamento: Departamento de comercio y ventas

Funciones y requisitos:

- 1) Programar y ejecutar campañas publicitarias permanentes.
- 2) Diseño de posicionamiento de marca.
- 3) Gestionar la participación empresarial en los diferentes eventos promocionales.
- 4) Coordinar y evaluar la ejecución de estrategias de comunicación.
- 5) Elaboración de portafolio de productos.
- 7) Realizar el presupuesto publicitario de la empresa
- 8) Verificar la ejecución de campañas publicitarias.

9) Dominio del idioma (ingles)

10) Manejo de office

Tipo de contrato: Término indefinido

Salario: \$2.300.000

.9.7.1.2.3. Coordinador de ventas

Cargo: Coordinador de ventas

Formación académica: Profesional en contaduría pública
y/o administración de empresas
con especialización en ventas

Experiencia: Mínimo de 4 años de experiencia

Departamento: Departamento de comercio y ventas

Funciones y requisitos: 1) Administrar la participación de la
empresa en concursos que ofrece el
mercado.

2) Evaluar el desarrollo de ventas

3) Realizar el control y
planteamiento de ventas

4) Desarrollar el plan de ventas y
metas.

5) Proponer políticas de ventas

6) Desarrollo de informes

7) Coordinar parte del departamento
de tesorería (pagos)

8) Elaborar el presupuesto anual

9) Dominio del idioma (ingles)

10) Manejo de office

Tipo de contrato:

Término indefinido

Salario:

\$2.390.0000

.9.7.1.2.4. Asesor comercial

Cargo:

Asesor comercial

Formación académica:

Técnico / Tecnólogo en administración y/o estudiantes de últimos semestres de carreras administrativas

Experiencia:

Mínimo de 2 años de experiencia

Departamento:

Departamento de comercio y ventas

Funciones y requisitos:

- 1) Atención al cliente interno y/o externo.
- 2) Captación de clientes
- 3) Cierre de negocios
- 4) Estrategia de ofertas y ofrecimiento de portafolio de servicios
- 5) Organizador de cronograma de tiempos y actividades semanales
- 6) Mantener informado a los clientes

7) Manejo de office

Tipo de contrato: Término indefinido

Salario: \$899.000

.9.7.1.3. Departamento Administrativo

.9.7.1.3.1. Director de recursos humanos

Formación académica: Profesional en administración de empresas, psicología e ingeniería industrial con especialización en gerencia de talento humano

Experiencia: Mínimo de 4 años de experiencia

Departamento: Departamento Administrativo

Funciones y requisitos: 1) Elaboración de procesos de reclutamiento y selección de personal

2) Control de procesos de ingresos e inducción personal

3) Proyectar programas de capacitación para los funcionarios

4) Desarrollo y actualización del personal

5) Supervisión de procesos de servicios administrativos

6) control de procesos de nomina

7) Controlar los beneficios de ley

8) Elaboración de contratos de

trabajo

9) Manejo de office

10) Dominio del idioma (ingles)

Tipo de contarte: Término indefinido

Salario: \$ 4.000.000

.9.7.1.3.2. Psicólogo de selección

Formación académica: Profesional en psicología

Experiencia: Mínimo de 2 años de experiencia

Departamento: Departamento Administrativo

Funciones y requisitos:

- 1) Desarrollo del capital humano
- 2) Dirigir las actividades de gestión humana
- 3) Asegurar el buen clima y cultura organizacional
- 4) Efectuar entrevistar
- 5) Aplicar encuestas y cuestionarios
- 6) Investigar los elementos de socio psicológicos
- 7) Diseñar programas de inducción y capacitación del personal
- 8) Manejo de office

Tipo de contrato: Término indefinido

Salario: \$1.600.000

.9.7.1.3.3. Coordinador de nomina

Cargo: Coordinador de nomina

Formación académica: Profesional en administración de empresas, recursos humanos, contaduría e ingeniería industrial

Experiencia: Mínimo de 3 años de experiencia

Departamento: Departamento Administrativo

Funciones y requisitos: 1) Supervisar la elaboración de nomina

2) Cumplir con el reglamento de prestaciones de ley

3) Garantizar los procesos de liquidación

4) Entregar reportes al departamento contable

5) Supervisar el reconocimiento de incapacidades

6) Generar informes de cierre de nomina

7) Manejo de office

Tipo de contrato: Término indefinido

Salario: \$1.950.000

.9.7.1.3.4. Auxiliar de recursos humanos

Formación académica:	Técnico o tecnólogo en recursos humanos y/o carreras administrativas
Experiencia:	Mínimo 1 año de experiencia
Departamento:	Departamento Administrativo
Funciones y requisitos:	<ol style="list-style-type: none">1) Mantenimiento de archivo2) Recepción de novedades de nomina3) Recepción de llamadas4) Atención al cliente interno y/o externo5) Afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud6) Elaborar informes periódicos7) Recepción de documentos (hoja de vida)8) Manejo de agenda9) Manejo de office
Tipo de contrato:	Término indefinido
Salario:	\$900.000

\$-----

.9.7.1.4. Departamento Académico

.9.7.1.4.1. Director académico

Cargo:	Director académico
Formación académica:	Profesional en ciencias educativas, económicas o afines
Experiencia:	Mínimo 4 años de experiencia
Departamento:	Departamento Académico
Funciones y requisitos:	<ol style="list-style-type: none">1) Elaborar proyectos educativos2) Participación del consejo académico3) Realizar la programación académica4) Organizara los docentes capacitadores y auditores en normatividad vigente5) Distribución de asignación académica de los capacitadores6) Elaboración el plan de actividades mensuales7) Realización constante de casos especiales8) realización de seguimiento a capacitaciones

Tipo de contrato: 9) Manejo de agenda
Término Indefinido
Salario: \$2.210.000

.9.7.1.4.2. Docente capacitador

Formación académica: Profesional en Administración en de salud y/o profesional en formación pedagógica con especialización en docencia

Experiencia: Mínimo 4 años de experiencia

Departamento: Departamento Académico

Funciones y requisitos:

- 1) Programación de programas de formación
- 2) Actualización y perfeccionamiento académico
- 3) Manejo de agenda
- 4) Asesorías a empresarios de acuerdo al portafolio de servicios
- 5) Retroalimentar el sistema de información
- 6) Actualización de normatividad vigente
- 7) Modificación de planes académicos
- 8) Manejo de office

Tipo de contrato: Término Indefinido

Salario: \$1.500.0000

.9.7.1.4.3. Auditor (Capacitador)

Cargo: Auditor

(Capacitador)

Formación académica: Profesional Administrativo de servicios en salud, empresas y/o ingeniero en seguridad industrial e higiene ocupacional con especialidad en auditoría y control

Experiencia: Mínimo 4 años de experiencia

Departamento: Departamento Académico

Funciones y requisitos:

- 1) Evaluar y medir el riesgo organizacional
- 2) Planificación de medidas de control
- 3) Asesoramiento de normatividad vigente
- 4) Planificación y ejecución de programas de Gestión Integral de Calidad
- 5) Evaluar permanentemente el desempeño de la calidad de los servicios
- 6) realización mediciones para realizar valoración de la calidad

- 7) Diseñar estándares de calidad
- 8) Identificar elementos de resultados.
- 9) Manejo de office
- 10) Dominio del idioma (ingles)

Tipo de contrato: Término indefinido

Salario: \$3.100.000

.9.7.1.4.4. Consultor (Capacitación)

Cargo: Consultor (Capacitador)

Formación académica: Profesional Administrativo de servicios en salud, empresas y/o ingeniero en seguridad industrial e higiene ocupacional con especialidad en gerencia educacional

Experiencia: Mínimo 4 años de experiencia

Departamento: Departamento Académico

- Funciones y requisitos:
- 1) Coordinar procesos de valoración
 - 2) Diseño de guías de manejo
 - 3) Organización de comités
 - 4) Programación de actividades
 - 5) Sistematizar la información de capacitaciones
 - 6) Identificación de barreras de

acceso para el logro de los objetivos

7) Identificación de problemáticas institucionales

8) Brindar asesoría y acompañamiento a empresarios

9) Participación de eventos y concursos

10) Manejo de office

Tipo de contrato:

Término indefinido

Salario:

\$3.000.000

.9.7.1.5. Departamento de Sistemas

.9.7.1.5.1. Coordinador de plataforma virtual

Formación académica:

Ingeniero de sistemas o profesional de software o afines

Cargo:

Coordinador de Plataforma Virtual

Experiencia:

Mínimo 2 años de experiencia

Departamento:

Departamento de sistemas

Funciones y requisitos:

1) Dirigir proyectos de programación virtual.

2) Dirigir procesos virtuales

3) Coordinar actividades de las TIC

4) Planear y coordinar

capacitaciones

5) Orientar procesos de contenidos virtuales

6) diseñar Guías y estándares de las TIC

7) Asesoramiento de la plataforma virtual

8) Actualización de la plataforma

Tipo de contrato:

Término indefinido

Salario:

.9.7.1.5.2. Coordinador de soporte

Cargo:

Coordinador de soporte

Formación académica:

Ingeniero de sistemas

Experiencia:

Mínimo 4 años de experiencia

Departamento:

Departamento de sistemas

Funciones y requisitos:

1) Asegurar la implementación de estrategias tecnologías

2) Proporcionar soporte técnico a todos los departamentos

3) Supervisar el oportuno mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos

4) Mantener la integralidad de los datos

5) Desarrollar el plan estratégico

- 6) Elaboración de presupuestos
- 7) Implementación de mesa de servicios de solicitudes de requerimientos tecnológicos
- 8) Supervisar aplicaciones

Tipo de contrato: Término indefinido

Salario \$210.000

.9.7.1.5.3. Auxiliar de sistemas

Cargo: Auxiliar de sistemas

Formación académica: Técnico o tecnólogo en sistemas

Experiencia: Mínimo 1 año de experiencia

Departamento: Departamento de sistemas

Funciones y requisitos:

- 1) Brindar asistencias técnicas en el desarrollo de planes y programas
- 2) Reparar y responder por el mantenimiento de los equipos
- 3) Cuidar los recursos físicos
- 4) Soporte a empresarios del uso de la plataforma
- 5) Recibir información de los diferentes clientes
- 6) Generar informes consolidados
- 7) verificar la información ingresada

Tipo de contrato: Término indefinido

Salario: \$910.000

.9.7.1.6. Departamento Financiero

.9.7.1.6.1. Coordinador de contabilidad

Cargo: Coordinado de Contabilidad

Formación académica: Profesional en contaduría pública

Experiencia: Mínimo 4 años de experiencia

Departamento: Departamento financiero

Funciones y requisitos:

- 1) Codificar la contabilización
- 2) generar inermes contables
- 3) Revisar el cálculo de las plantillas de retención
- 4) Registro oportuno de información contable
- 5) Control de todo el movimiento contable
- 6) diligenciamiento y control de libros contables
- 7) Mantener y cumplir con los lineamientos
- 8) Administrar los recursos financieros

Tipo de contrato: Término Indefinido

Salario: \$2.800.000

.9.7.1.6.2. Tesorería

Cargo: Tesorero

Formación académica:	Técnico o tecnólogo en contaduría pública
Experiencia:	Mínimo 2 años de experiencia
Departamento:	Departamento financiero
Funciones y requisitos:	<ol style="list-style-type: none"> 1) asegurar la liquidez organizacional 2) Desembolsas los pagos por todo concepto 3) llevar el registro individual de los aportes y carteras 4) Diligenciar el libro auxiliar de caja 5) efectuar las liquidaciones 6) Llevar el archivo de la dependencia 7) registrar las operaciones activas 8) Llevar el registro actualizado
Tipo de contrato:	Término indefinido
Salario:	\$1.110.000

.9.7.1.6.3. Auxiliar de contabilidad

Cargo:	Auxiliar de contabilidad
Formación académica:	Técnico o tecnólogo en contaduría pública
Experiencia:	Mínimo 2 años de

experiencia

Departamento:

Departamento financiero

Funciones y requisitos:

- 1) Elaboración de la nomina
- 2) Revisión de la contabilización
- 3) Examinación del registro contable
- 4) comparar los pagos, cheques y comprobantes
- 5) Elaboración de gastos e ingresos
- 6) Revisar y verificar las planillas de impuestos
- 7) Totalizar las cuentas
- 8) Elaboración de informes

Tipo de contrato:

Término Indefinido

Salario:

\$980.000

CAPÍTULO 2

✓ INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

.1. TIPOS DE DISEÑO

.1.1. Exploratorio

Se incursiona en una investigación con el fin de obtener datos claros de los problemas que tiene las entidades de salud frente a los servicios que prestan, identificando características y patrones de comportamiento en los procesos para dar soluciones efectivas; además de plantear hipótesis.

.1.2. Descriptivo

Analizar las características de la población estudio que en este caso son las entidades de salud, se recolectaran datos de las mismas con el fin de describir el fenómeno o sucesos.

.1.3. Explicativo

Determinar las causas o sucesos que se presentan en la prestación de servicios con el fin de encontrar soluciones ya que no solamente se analizan datos del por que también se quiere dar solución.

.2. FUENTESDEINFORMACIÓN

.2.1. Fuentes Primarias

Las principales fuentes en las que nos basaremos son investigaciones de universidades, páginas web para obtener información veraz para que la investigación no se valla a sesgar.

.2.2. Fuentes Secundarias

También se tendrá en cuenta la información que se ha recolectado por medio de fuentes primarias pero se adicionaran otras fuentes tales como análisis de investigaciones para tener un panorama más amplio y recolectar datos para el análisis de los mismos.

.3. Recolección de Datos

Investigación cuantitativa: esta investigación se realizó mediante la aplicación de encuestas a diferentes funcionarios de entidades e instituciones de

salud de tal manera que se pueda determinar la implementación de un sistema de Integrado de Gestión Integral de Calidad.

.4. Técnicas de Investigación de Mercado

.5. Aplicación de la Encuesta

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A es una entidad prestadora de servicios de consultoras y asesoría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad enfocados a empresas de salud, por ende se realizó al personal interno de los diferentes departamentos ya que son parte fundamental del desarrollo de los procesos que se llevan a cabo para el funcionamiento.

.6. Encuesta

**CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS
CALIDAD GPAD S.A.**



**ENCUESTA NO.1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD**

Nombres: _____ Apellidos: _____
Género: F _____ M _____ Edad: _____ Fecha: _____
Cargo: _____ Área: _____

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta. En el momento de elegir la respuesta la cual cree usted es correcta por favor márquela únicamente con una X.

1. Por favor indique su nivel actual de estudios:
 - a) Primaria
 - b) Secundaria
 - c) Técnico
 - d) Tecnólogo
 - e) Profesional
 - f) Especialista
 - g) Doctorado
 - h) OtroCual: _____
2. En la entidad y/o institución donde usted labora es una empresa:
 - a) Pública
 - b) Privada
 - c) Mixta
3. ¿Conoce usted el sistema integrado de gestión de calidad?
 - a) Si
 - b) No
4. ¿Distingue los componentes del sistema integrado de gestión de calidad?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿Le gustaría que en la institución, entidad o empresa donde labora cuenten con un sistema integrado de gestión de calidad?
 - a) Si
 - b) No
6. ¿En su empresa cuentan con asesoría externa para la implementación y seguimiento del sistema integrado de gestión de calidad?
 - a) Si
 - b) No

Correo: asesoriasyconsultorias@calidadgpsa.com.co // Teléfono: 350 25 48
Dirección: Avenida Caracas No. 62 - 28 Bogotá D.C // Celular: 315 850 49 26

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A.



- c) Otro
7. ¿Durante los últimos 7 meses su puesto de trabajo ha sido valorado por un profesional del departamento de Salud Ocupacional?
- Si
 - No
8. ¿Con que frecuencia realiza pausas activas?
- Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Muy pocas veces
 - Nunca
9. Usted considera que los procesos y procedimientos se cumplen como se encuentran establecidos en su empresa.
- Si
 - No
10. ¿Qué tema le gustaría ser capacitado en cuanto al sistema integrado de gestión de calidad?
- Gestión de calidad
 - Medio ambiente
 - Seguridad y salud en el trabajo
11. Usted ha realizado acciones o planes de mejora de su proceso o área
- Si
 - No
12. Califique la efectividad de los planes de mejora en su empresa
- Buena
 - Regular
 - Malá
13. Califique la efectividad de los planes de mejora en su empresa (Donde 1 es deficiente, 2 regular; 3 buen; 4 muy bueno y 5 excelente)
- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A.



14. usted considera que el desarrollo de actividades en relación al sistema integrado de gestión de calidad de su empresa cumple con sus expectativas.
- a) Si
 - b) No
15. El sistema de seguridad de la información de su empresa cumple con los estándares de calidad y calidez en el manejo de la información
- a) Si
 - b) No
16. Conoce programas con respecto a la prevención y protección del medio ambiente
- a) Si
 - b) No
17. Usted clasifica los residuos
- a) Si
 - b) No
18. Los procesos internos de su departamento define los términos que no son conocidos dependiente el contexto del sistema integrado de gestión de calidad
- a) Si
 - b) No
19. Con que frecuencia el líder de su proceso de trabajo revisa los documentos y registros para evaluar su pertinencia y aplicación
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca
20. De acuerdo a su productividad se establecen rangos de evaluación
- a) Si
 - b) No

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A.



21. Cómo ve usted el departamento de seguridad industrial y salud ocupacional (S.I.S.O) en su empresa?
- a) Excelente
 - b) Bueno
 - c) Malo
 - d) Otro Cual _____
22. en caso de algún accidente de trabajo, sabe usted a quien dirigirse
- a) SI
 - b) No
23. Disfruta el ambiente laboral
- a) SI
 - b) No
24. Poder dar su punto de vista en cuanto a las sugerencias de mejora continua
- a) SI
 - b) No
25. Le gustaría que en su empresa contara con un medico exclusivo para los funcionarios
- a) SI
 - b) No

.7. Muestreo

.7.1. Tipos de Muestreo

Las encuestas fueron realizadas a IPS (Instituciones prestadoras de Salud) y EPS (Entidades Promotoras de Salud)

.7.2. Tamaño de la Muestra

La encuesta se realizó a 60 personas de diferentes departamentos

.8. Tabulación y Análisis de la Información

.9. Presentación de Resultados de la Investigación

.9.1. Tabla de Frecuencias

f: Frecuencia absoluta

F: Frecuencias absoluta acumulada

f%: Frecuencia relativa

F%: Frecuencia relativa acumulada

Pregunta 1

Por favor indique su nivel actual de estudios:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnico
- d) Tecnólogo
- e) Profesional
- f) Especialista
- g) Doctorado
- h) Otro

Cual: _____

VARIABLES	f	F	f%	F%
Primaria	0			
Secundaria	0			
Técnico	12			
Tecnólogo	10,2			
Profesional				
Especialista				
Doctorado				
Otro				

Pregunta 2

En la entidad y/o institución donde usted labora es una empresa:

- a) Pública
- b) Privada
- c) Mixta

VARIABLES	f	F	f%	F%
Pública				
Privada				
Mixta				

Pregunta 3

¿Conoce usted el sistema integrado de gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta 4

¿Distingue los componentes del sistema integrado de gestión de calidad?

a) Si

b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta 5

¿Le gustaría que en la institución, entidad o empresa donde labora cuenten con un sistema integrado de gestión de calidad?

a) Si

b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta 6

¿En su empresa cuentan con asesoría externa para la implementación y seguimiento del sistema integrado de gestión de calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Otro

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				
Otro				

Pregunta 7

¿Durante los últimos 7 meses su puesto de trabajo ha sido valorado por un profesional del departamento de Salud Ocupacional?

- a) Si
- b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta 8

¿Con que frecuencia realiza pausas activas?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

VARIABLES	f	F	f%	F%
Siempre				
Casi siempre				
Algunas veces				
Muy pocas veces				
Nunca				

Pregunta 9

Usted considera que los procesos y procedimientos se cumplen como se encuentran establecidos en su empresa.

- a) Si
- b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta 10

¿Qué tema le gustaría ser capacitado en cuanto al sistema integrado de gestión de calidad?

- a) Gestión de calidad
- b) Medio ambiente
- c) Seguridad y salud en el trabajo

VARIABLES	f	F	f%	F%
Gestión de Calidad				
Medio ambiente				
Seguridad y salud en el trabajo				

Pregunta 11

Usted ha realizado acciones o planes de mejora de su proceso o área

- a) Si
- b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta 12

Califique la efectividad de los planes de mejora en su empresa

- a) Buena

b) Regular

c) Mala

VARIABLES	f	F	f%	F%
Buena				
Regular				
Mala				

Pregunta 13

Califique la efectividad de los planes de mejora en su empresa (Donde 1 es deficiente, 2 regular; 3 buen; 4 muy bueno y 5 excelente)

d) 1

e) 2

f) 3

g) 4

h) 5

VARIABLES	f	F	f%	F%
1				
2				
3				
4				
5				

Pregunta 14

Usted considera que el desarrollo de actividades en relación al sistema integrado de gestión de calidad de su empresa cumple con sus expectativas.

a) Si

b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta15

El sistema de seguridad de la información de su empresa cumple con los estándares de calidad y calidez en el manejo de la información

a) Si

b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta16

Conoce programas con respecto a la prevención y protección del medio ambiente

a) Si

b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta17

Usted clasifica los residuos

a) Si

b) No

Pregunta18

Los procesos internos de su departamento definen los términos que no son conocidos dependiente el contexto del sistema integrado de gestión de calidad

a) Si

b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta19

Con que frecuencia el líder de su proceso de trabajo revisa los documentos y registros para evaluar su pertinencia y aplicación

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Muy pocas veces

e) Nunca

VARIABLES	f	F	f%	F%
Siempre				
Casi siempre				
Algunas Veces				
Muy pocas veces				
Nunca				

Pregunta 20

De acuerdo a su productividad se establecen rangos de evaluación

a) Si

b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta 21

Cómo ve usted el departamento de seguridad industrial y salud ocupacional (S.I.S.O) en su empresa?

a) Excelente

b) Bueno

c) Malo

d) Otro Cual _____

VARIABLES	f	F	f%	F%
Excelente				
Bueno				
Malo				
Otro				

Pregunta 22

En caso de algún accidente de trabajo, sabe usted a quien dirigirse

a) Si

b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta 23

Disfruta el ambiente laboral

a) SI

b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta 24

Poder dar su punto de vista en cuanto a las sugerencias de mejora continua

- a) Si
- b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

Pregunta 25

Le gustaría que en su empresa contara con un medico exclusivo para los funcionarios

- a) SI
- b) No

VARIABLES	f	F	f%	F%
Si				
No				

.9.2. Presentación Grafica de la Información

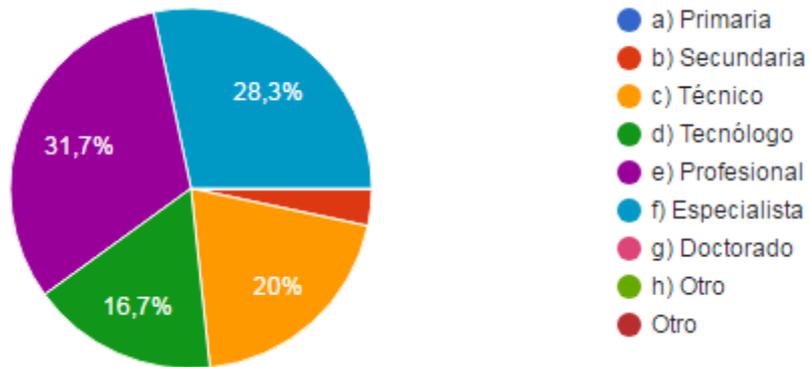
Pregunta 1

Por favor indique su nivel actual de estudios:

- a) Primaria
- b) Secundaria

- c) Técnico
- d) Tecnólogo
- e) Profesional
- f) Especialista
- g) Doctorado
- h) Otro

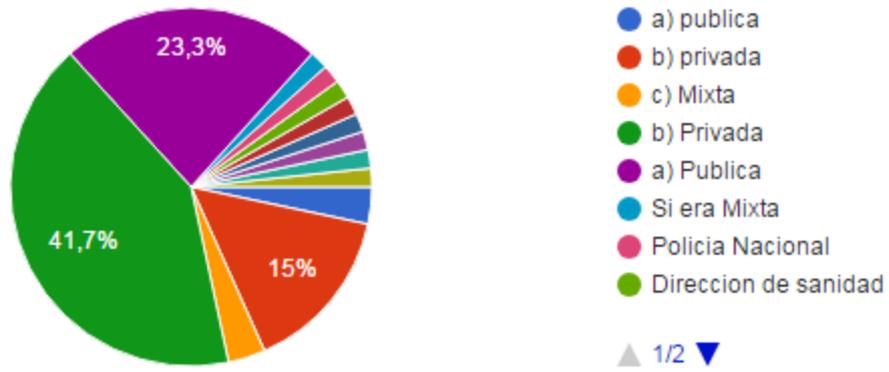
Cual: _____



Pregunta 2

En la entidad y/o institución donde usted labora es una empresa:

- d) Publica
- e) Privada
- f) Mixta

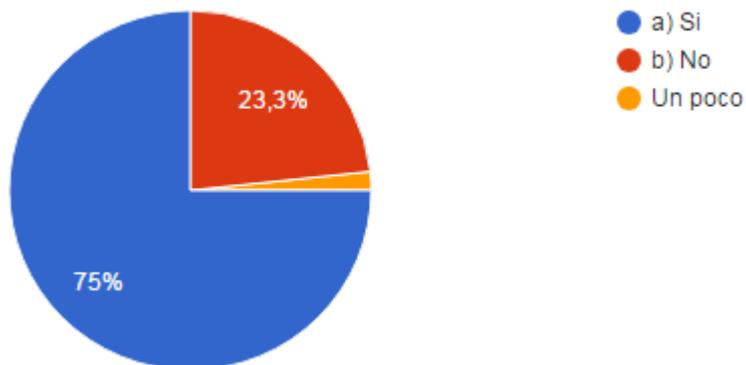


Pregunta 3

¿Conoce usted el sistema integrado de gestión de calidad?

c) Si

d) No

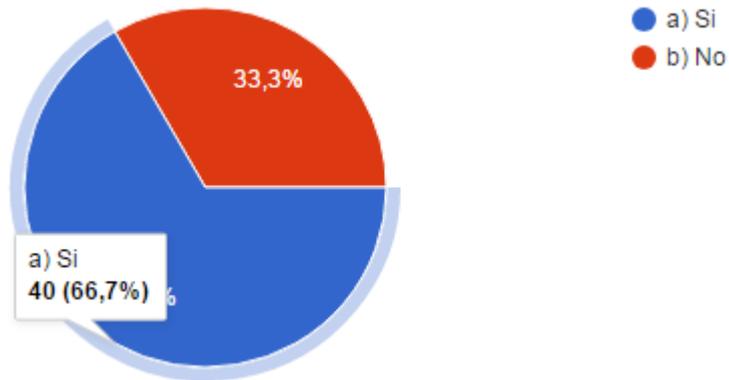


Pregunta 4

¿Distingue los componentes del sistema integrado de gestión de calidad?

c) Si

d) No

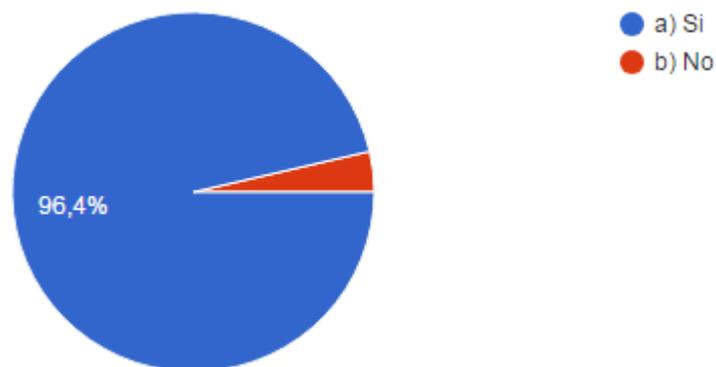


Pregunta 5

¿Le gustaría que en la institución, entidad o empresa donde labora cuenten con un sistema integrado de gestión de calidad?

c) Si

d) No



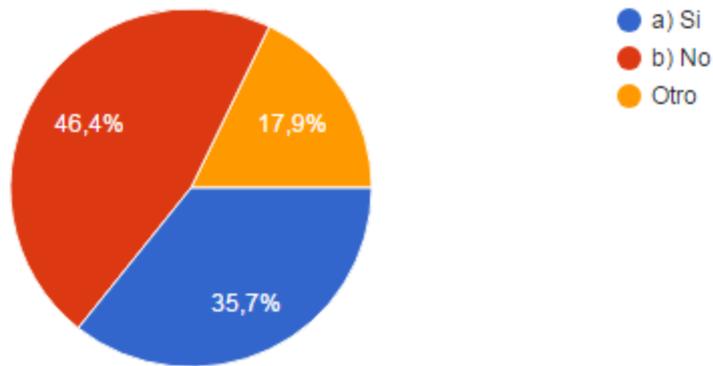
Pregunta 6

¿En su empresa cuentan con asesoría externa para la implementación y seguimiento del sistema integrado de gestión de calidad?

d) Si

e) No

f) Otro

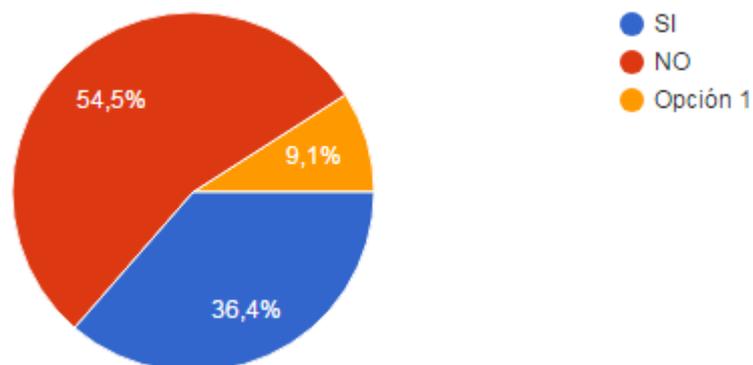


Pregunta 7

¿Durante los últimos 7 meses su puesto de trabajo ha sido valorado por un profesional del departamento de Salud Ocupacional?

c) Si

d) No



Pregunta 8

¿Con que frecuencia realiza pausas activas?

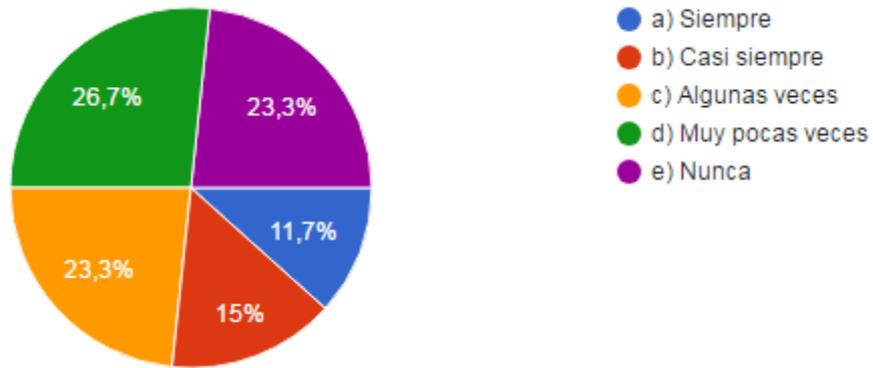
f) Siempre

g) Casi siempre

h) Algunas veces

i) Muy pocas veces

j) Nunca

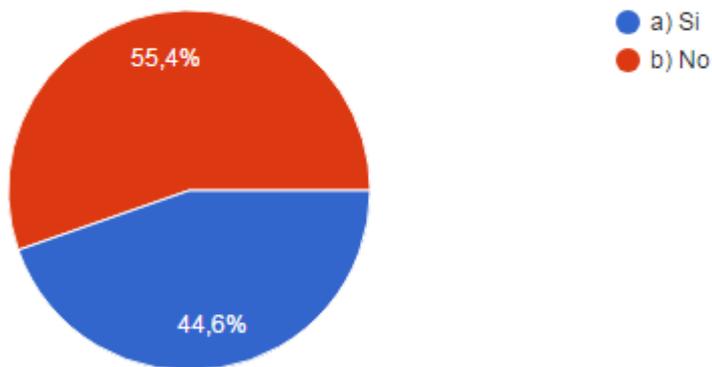


Pregunta 9

Usted considera que los procesos y procedimientos se cumplen como se encuentran establecidos en su empresa.

c) Si

d) No



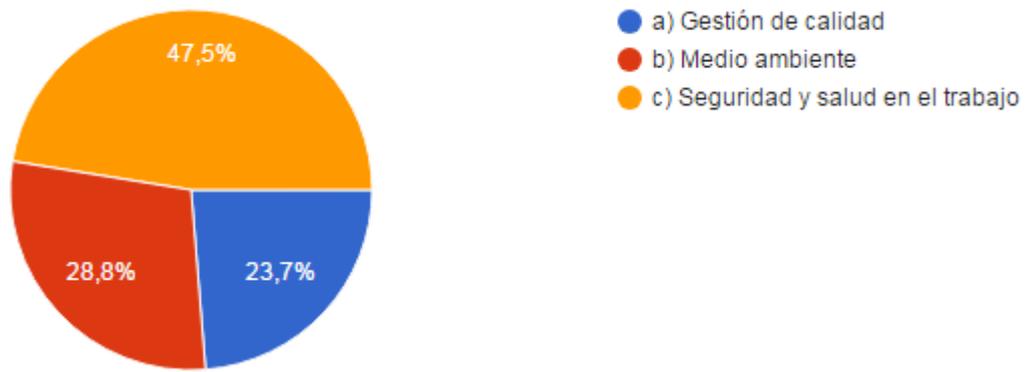
Pregunta 10

¿Qué tema le gustaría ser capacitado en cuanto al sistema integrado de gestión de calidad?

d) Gestión de calidad

e) Medio ambiente

f) Seguridad y salud en el trabajo

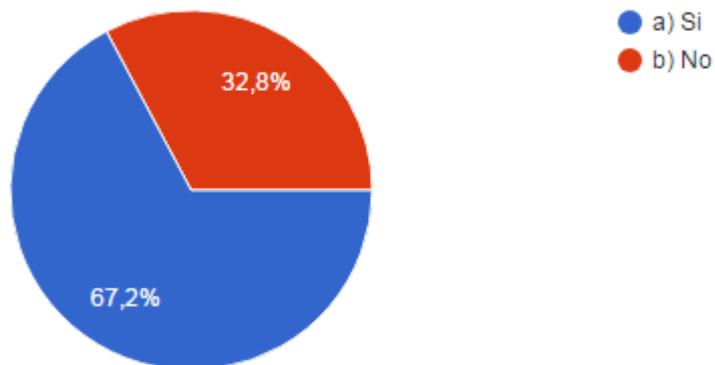


Pregunta 11

Usted ha realizado acciones o planes de mejora de su proceso o área

c) Si

d) No



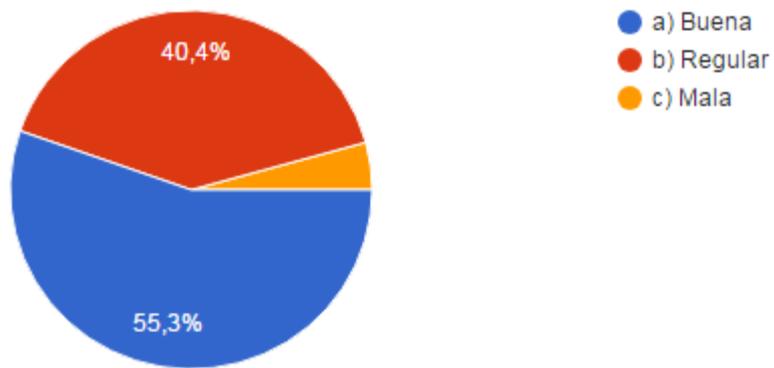
Pregunta 12

Califique la efectividad de los planes de mejora en su empresa

i) Buena

j) Regular

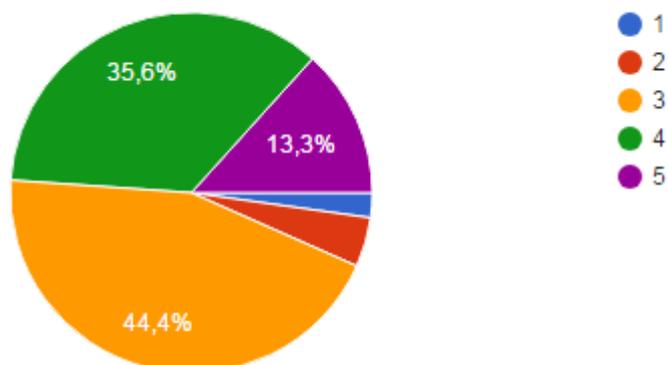
k) Mala



Pregunta 13

Califique la efectividad de los planes de mejora en su empresa (Donde 1 es deficiente, 2 regular; 3 buen; 4 muy bueno y 5 excelente)

- l) 1
- m) 2
- n) 3
- o) 4
- p) 5

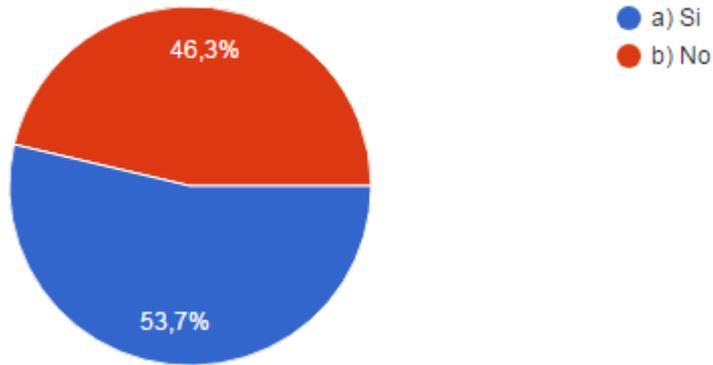


Pregunta 14

Usted considera que el desarrollo de actividades en relación al sistema integrado de gestión de calidad de su empresa cumple con sus expectativas.

c) Si

d) No

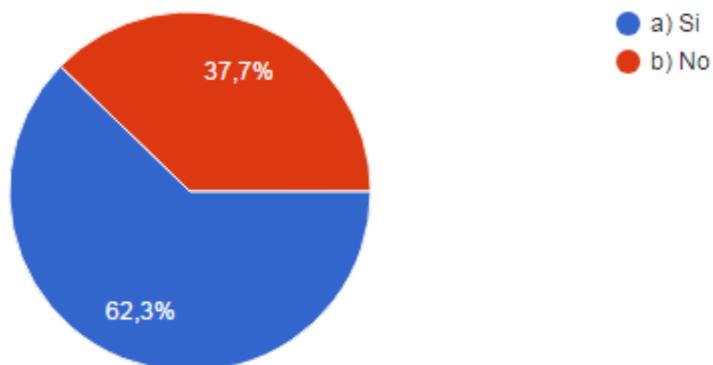


Pregunta15

El sistema de seguridad de la información de su empresa cumple con los estándares de calidad y calidez en el manejo de la información

c) Si

d) No

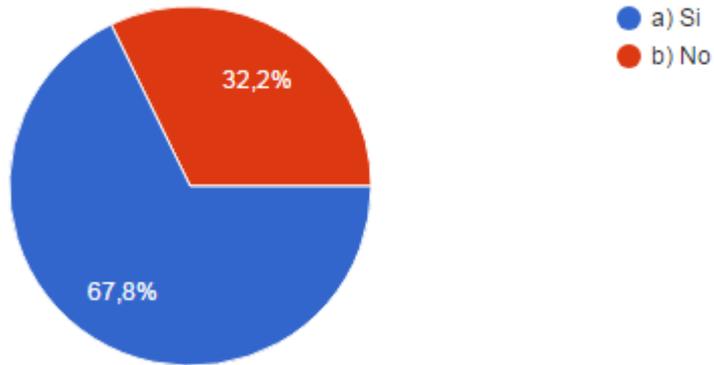


Pregunta16

Conoce programas con respecto a la prevención y protección del medio ambiente

c) Si

d) No

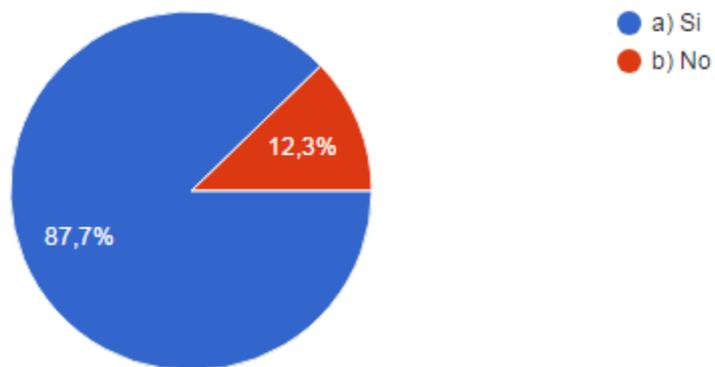


Pregunta17

Usted clasifica los residuos

c) Si

d) No

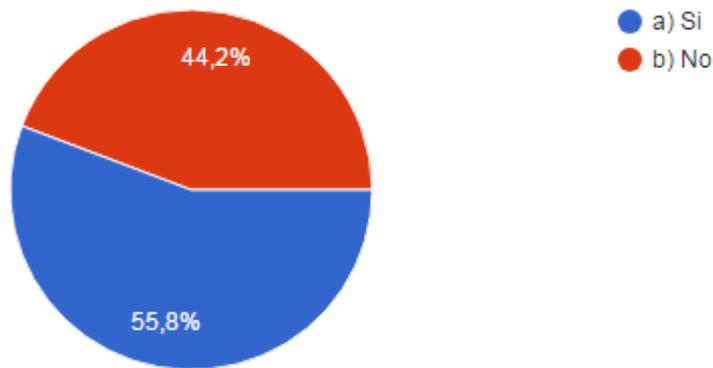


Pregunta18

Los procesos internos de su departamento definen los términos que no son conocidos dependiente el contexto del sistema integrado de gestión de calidad

c) Si

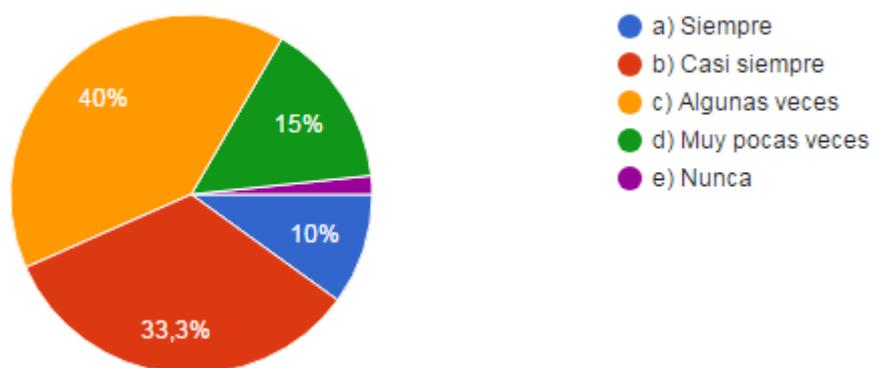
d) No



Pregunta19

Con que frecuencia el líder de su proceso de trabajo revisa los documentos y registros para evaluar su pertinencia y aplicación

- f) Siempre
- g) Casi siempre
- h) Algunas veces
- i) Muy pocas veces
- j) Nunca

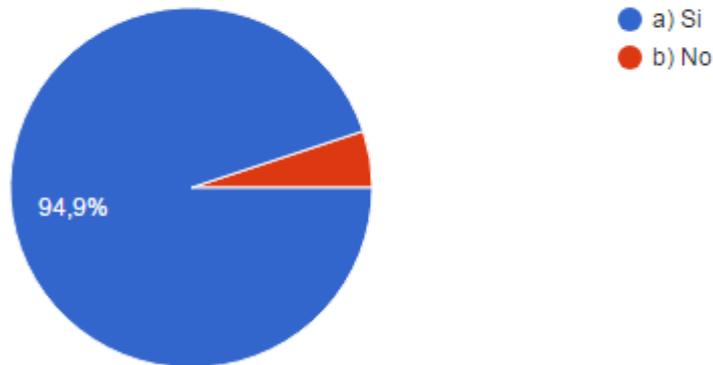


Pregunta 20

De acuerdo a su productividad se establecen rangos de evaluación

- c) Si

d) No



Pregunta 21

Cómo ve usted el departamento de seguridad industrial y salud ocupacional (S.I.S.O) en su empresa?

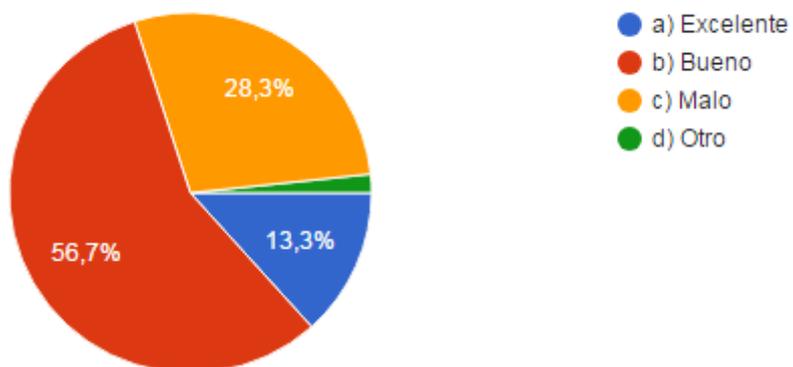
e) Excelente

f) Bueno

g) Malo

h) Otro

Cual _____

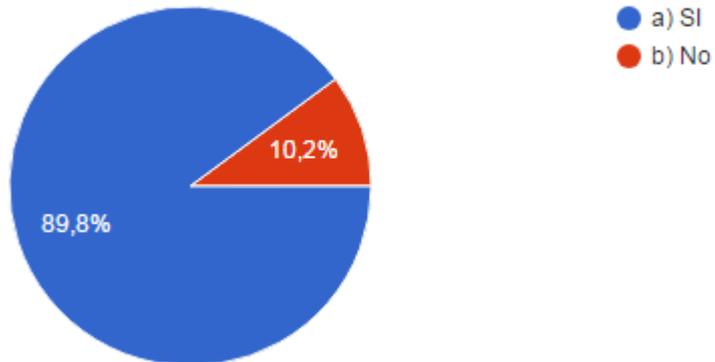


Pregunta 22

En caso de algún accidente de trabajo, sabe usted a quien dirigirse

c) Si

d) No

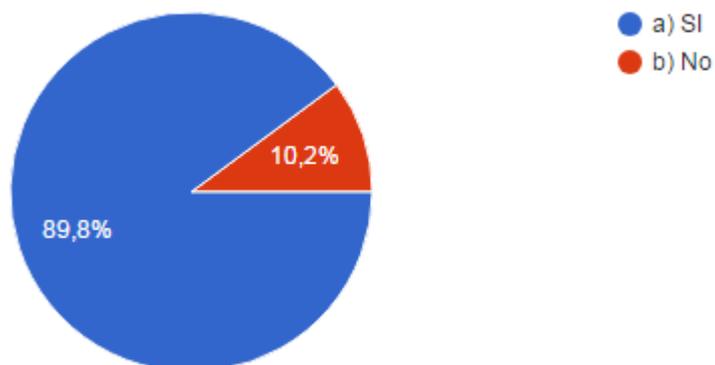


Pregunta 23

Disfruta el ambiente laboral

c) SI

d) No

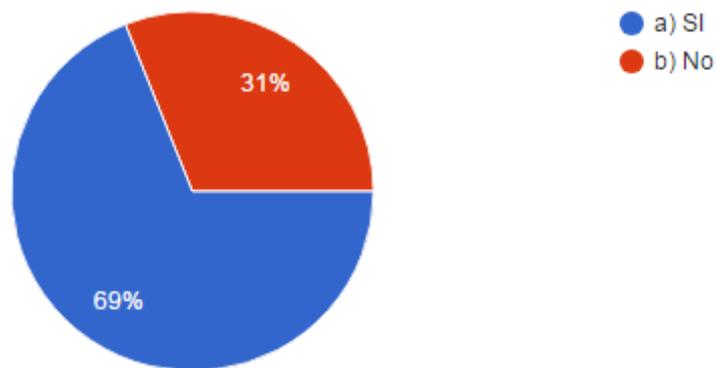


Pregunta 24

Poder dar su punto de vista en cuanto a las sugerencias de mejora continua

c) Si

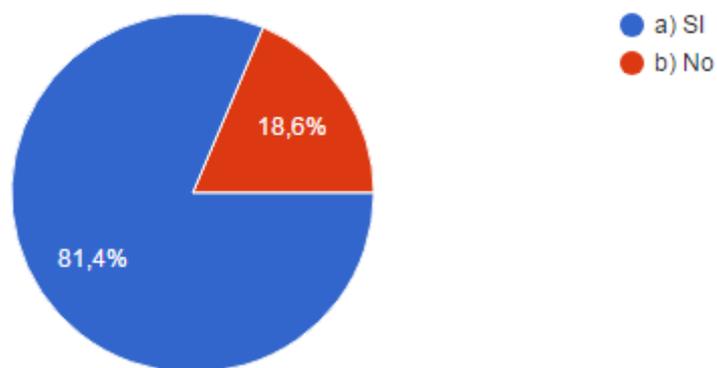
d) No



Pregunta 25

Le gustaría que en su empresa contara con un medico exclusivo para los funcionarios

- c) SI
- d) No



.9.3. Análisis de la Información

.9.3.1. Pregunta 1

Por favor indique su nivel actual de estudios:

- i) Primaria
- j) Secundaria
- k) Técnico

- l) Tecnólogo
- m) Profesional
- n) Especialista
- o) Doctorado
- p) Otro

Cual: _____

.9.3.2. Pregunta 2

En la entidad y/o institución donde usted labora es una empresa:

- g) Publica
- h) Privada
- i) Mixta

.9.3.3. Pregunta 3

¿Conoce usted el sistema integrado de gestión de calidad?

- e) Si
- f) No

.9.3.4. Pregunta 4

¿Distingue los componentes del sistema integrado de gestión de calidad?

- e) Si
- f) No

.9.3.5. Pregunta 5

¿Le gustaría que en la institución, entidad o empresa donde labora cuenten con un sistema integrado de gestión de calidad?

- e) Si
- f) No

.9.3.6. Pregunta 6

¿En su empresa cuentan con asesoría externa para la implementación y seguimiento del sistema integrado de gestión de calidad?

- g) Si
- h) No
- i) Otro

.9.3.7. Pregunta 7

¿Durante los últimos 7 meses su puesto de trabajo ha sido valorado por un profesional del departamento de Salud Ocupacional?

- e) Si
- f) No

.9.3.8. Pregunta 8

¿Con que frecuencia realiza pausas activas?

- k) Siempre
- l) Casi siempre
- m) Algunas veces
- n) Muy pocas veces
- o) Nunca

.9.3.9. Pregunta 9

Usted considera que los procesos y procedimientos se cumplen como se encuentran establecidos en su empresa.

- e) Si
- f) No

.9.3.10. Pregunta 10

¿Qué tema le gustaría ser capacitado en cuanto al sistema integrado de gestión

de calidad?

- g) Gestión de calidad
- h) Medio ambiente
- i) Seguridad y salud en el trabajo

.9.3.11. Pregunta 11

Usted ha realizado acciones o planes de mejora de su proceso o área

- e) Si
- f) No

.9.3.12. Pregunta 12

Califique la efectividad de los planes de mejora en su empresa

- q) Buena
- r) Regular
- s) Mala

.9.3.13. Pregunta 13

Califique la efectividad de los planes de mejora en su empresa (Donde 1 es deficiente, 2 regular; 3 buen; 4 muy bueno y 5 excelente)

- t) 1
- u) 2
- v) 3
- w) 4
- x) 5

.9.3.14. Pregunta 14

Usted considera que el desarrollo de actividades en relación al sistema integrado de gestión de calidad de su empresa cumple con sus expectativas.

e) Si

f) No

.9.3.15. Pregunta15

El sistema de seguridad de la información de su empresa cumple con los estándares de calidad y calidez en el manejo de la información

e) Si

f) No

.9.3.16. Pregunta16

Conoce programas con respecto a la prevención y protección del medio ambiente

e) Si

f) No

.9.3.17. Pregunta17

Usted clasifica los residuos

e) Si

f) No

.9.3.18. Pregunta18

Los procesos internos de su departamento definen los términos que no son conocidos dependiente el contexto del sistema integrado de gestión de calidad

e) Si

f) No

.9.3.19. Pregunta19

Con que frecuencia el líder de su proceso de trabajo revisa los documentos y registros para evaluar su pertinencia y aplicación

- k) Siempre
- l) Casi siempre
- m) Algunas veces
- n) Muy pocas veces
- o) Nunca

.9.3.20. Pregunta 20

De acuerdo a su productividad se establecen rangos de evaluación

- e) Si
- f) No

.9.3.21. Pregunta 21

Cómo ve usted el departamento de seguridad industrial y salud ocupacional (S.I.S.O) en su empresa?

- i) Excelente
- j) Bueno
- k) Malo
- l) Otro Cual _____

.9.3.22. Pregunta 22

En caso de algún accidente de trabajo, sabe usted a quien dirigirse

- e) Si
- f) No

.9.3.23. Pregunta 23

Disfruta el ambiente laboral

- e) SI
- f) No

.9.3.24. Pregunta 24

Poder dar su punto de vista en cuanto a las sugerencias de mejora continua

e) Si

f) No

.9.3.25. Pregunta 25

Le gustaría que en su empresa contara con un médico exclusivo para los funcionarios

e) SI

f) No

.9.3.25.1. Hallazgos

CAPÍTULO 3

✓ **ESTRUCTURA DEL MERCADO**

La estructura de mercado se basa en una competencia perfecta la cual consiste en gran cantidad e igualdad de oferta y demanda de nuestros servicios vs nuestros competidores en relación a consultorías y asesorías de innovación en procesos de calidad, medio ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (S.I.S.O).

.1. Clasificación del Negocio

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A implementara los servicios de sistemas integrados de gestión de calidad en empresas del sector salud de carácter público y privado como lo son (Instituciones Prestadoras de Servicios, Entidad Promotora de Salud Empresas Sociales del Estado Administradora de Riesgos Laborales, Administradora de Fondo de Pensiones).

- ✓ Actividad bancaria
- ✓ Instituciones de educación
- ✓ Tiendas de ropa
- ✓ Tiendas de calzado
- ✓ Supermercados
- ✓ Tiendas escolares
- ✓ Ópticas
- ✓ Clínicas odontológicas
- ✓ Ferias artesanales
- ✓ Recreación y deporte
- ✓ Restaurantes
- ✓ Ventas ambulante

Condiciones Del Sector

- ✓ **Políticas**
 - Alcaldía
- ✓ **Culturales**
 - Casa cultural de promoción y cultura
 - Teatro
 - Biblioteca
 - Museos
 - Monumentos
- ✓ **Deportivas**
 - Parques metropolitanos
 - Estadios metropolitanos

- Parques urbanos
- Parques zonales
- ✓ **Educativo**
 - Colegios
 - Universidades
 - Institutos
 - Corporaciones
 - Fundaciones

Seguridad Del Sector - Buena:

- ✓ Para colaborar con las autoridades en la prevención de delitos, los habitantes de chapinero han conformado, 8 frentes de seguridad.
- ✓ Contamos seguridad privada: personal altamente calificado, cámaras de seguridad registro de las personas que entran y salen del lugar.
- ✓ Cuadrante # 25
- ✓ Constantes visitas de la policía.

.2.2. Segmentación Demográfica

- ✓ **Edad:** Existe un promedio de mujeres y hombres entre los 18 a 40 años de edad.
- ✓ **Actividad Laboral:** comerciantes, profesionales, empleados públicos y privados y empresarios.
- ✓ **Religión:** Católica y cristiana
- ✓ **Nacionalidad:** Nacional 90% y extranjera 10%

.2.3. Segmentación Pictográfica

Estrato: Medio – Alto: En la localidad de Chapinero predomina la clase socioeconómica alta, combinada en la posición económica y social, basada en ingresos, educación y empleo

.2.4. Segmentación Por Comportamiento

Al identificar la demanda de los productos y/o servicios brindados en los diferentes establecimientos en relación a las entidades que ofrecen consultorías y asesorías en instituciones y/o entidades de salud se puede identificar que el interés de los empresarios se basa principalmente en un recurso humano idóneo, profesional que cuente con un horario disponible cada vez que sea solicitado, así mismo que los costos sean ajustados de acuerdo al tamaño y a los servicios que presente las entidades,.

.3. Tipo de Mercado

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A se basa en un mercado de servicios de consultoras y asesorías a entidades de salud, principalmente en un ámbito regional donde sus compradores serán instituciones del sector público- privado.

.3.1. PM – Mercado Potencial

Nuestro mercado potencial será únicamente Empresas dedicadas a la prestación de servicios de salud de carácter público o privado.

CAPÍTULO 4

✓ PLAN DE MARKETING

.1. OBJETIVO DEL PLAN DE MERCADEO

Investigar el sector se consultorías y asesoría a empresas prestadoras de servicios de salud, Fortalecer la empresa en componentes como: publicidad, estrategias de ventas.

.1.1. Objetivos

.1.2. Específicos

- ✓ Identificar necesidades específicas del sector
- ✓ Realizar propuestas a los clientes potenciales
- ✓ Realizar publicidad de la empresa en el sector objeto

.1. ESTRATEGIA DE PRODUCTO

.1.1. Marca

La marca de la empresa se identifica por su nombre CONSULTORIAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A

.1.2. Portafolio



NUESTRA EMPRESA

Somos una empresa prestadora de servicios de asesoría y consultoría del sistema integrado de gestión a Empresas del Sector de Salud (Instituciones Prestadoras de Servicios, Entidad Promotora de Salud Empresas Sociales del Estado Administradora de Riesgos Laborales, Administradora de Fondo de Pensiones), teniendo en cuenta la necesidad normativa del cumplimiento de este sistema, el cual ayuda al

mejoramiento continuo llevando a las empresas a prestar un servicio con altos estándares de calidad y compromiso con el ambiente, colaboradores y partes interesadas.



MISIÓN

CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A somos una empresa dedicada a las asesorías y consultorías, formación de alta calidad, en los campos de la investigación, tecnología e innovación en procesos de calidad, medio ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, mediante un equipo de profesionales altamente calificados para garantizar la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

VISIÓN

Para el año 2020 **CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A.** seremos la empresa de mayor prestigio y la más reconocida de Colombia en la prestación de servicios de consultorías y asesorías con alto compromiso hacia la calidad y responsabilidad corporativa mediante procesos eficientes para la satisfacción de las

Correo: consultoriasyconsultorias@calidadgpad.com.co // Teléfono: 350 25 48



VALORES CORPORATIVOS

SERVICIO HUMANIZADO: El buen trato entre compañeros de trabajo así mismo con los clientes.

PARTICIPACIÓN: Donde cada persona practica de los valores, creando transparencia y valor del servicio prestado.

TRABAJO EN EQUIPO: resultados

ACTITUD POSITIVA: permanencia del servicio

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD: desarrollo de ideas y soluciones.

COMPROMISO: logro de resultados

RESPECTO: valor propio de los derechos

ÉTICA PROFESIONAL: fundamento de nuestras actividades

HONESTIDAD: Calidad humana

DISCIPLINA: compromisos adquiridos Calidad: superación de las expectativas de nuestros clientes.

POR QUE ELEGIRNOS

- ♦ Reconocemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- ♦ Brindamos un servicio personalizado.
- ♦ contamos con profesionales idóneos y con gran experiencia en el sector salud.
- ♦ Ya que se realiza consultoría o asesoría integral frente al sistema ahorramos gastos adicionales a nuestros clientes.





NUESTROS SERVICIOS



⇒ **CAPACITACION**

Se brinda capacitación frente a temas relacionados con cada uno de los componentes del sistema integrado de gestión de manera lúdica (clown, piezas comunicativas).

⇒ **AUDITORIA**

Servicio de auditoria de concurrencia, pares, auditoria de procesos de la empresa, generación de recomendaciones de planes de mejora.

⇒ **MEDICION DE SATISFACCION**

Encuestas de satisfacción.
Paciente trazador.
Grupos focales.

⇒ **GENERACIÓN DE RECOMENDACIONES**

Se realizan recomendación y generación de planes de mejora frente a las desviaciones encontradas.



DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

PREMIUM

Dentro de este servicio se encuentra el diagnóstico inicial, medición de satisfacción, auditoría, capacitación y generación de planes de mejora del total de componentes del sistema integrado de gestión.

PLATINO

Dentro de este servicio se encuentra el diagnóstico inicial, medición de satisfacción, auditoría, capacitación y generación de planes de mejora de 2 componentes del sistema integrado de gestión.

CLASICO

Dentro de este servicio se encuentra el diagnóstico inicial, medición de satisfacción, auditoría, capacitación y generación de planes de mejora de 1 componente del sistema integrado de gestión.

.1.3. Servicio Postventa

CONSULTORIAS Y ASESORÍAS CALIDAD GPAD S.A brinda acompañamiento permanente a los clientes que adquieran nuestros servicios

.2. ESTRATEGIA DE PLAZA (DISTRIBUCIÓN)

.2.1. Tipos de canales de Distribución

Canal directo o canal 1 (de productor o fabricante a los consumidores)

En este canal no se contara con ningún tipo de intermediario por lo tanto la comercialización será directamente con la empresa; por medio de compras on line y personalmente.

.2.2. Red de Distribución

Nuestra red de distribución será personalizada, contara con personal capacitado en atención al cliente al cual se encargara de prestar los servicios que brindamos y el portafolio que se maneja actualmente ya que contamos con diversificación de los mismos.

.2.2.1. Publicidad por Medio de Red

En la actualidad las redes sociales sean convertido en una gran herramienta publicitaria por ello implementaremos el inbound marketing, ya que nos permite por medio de las mismas enviar información actual sobre los servicios que ofrecemos al igual que el email marketing, permitiendo abarcar el mercado de una manera

innovadora además de permitirnos adquirir nuevos clientes.

.2.2.2. Voz a Voz

Es una herramienta que se maneja indirectamente ya que claramente depende de los mismos clientes que son los que sus comentarios se encargan de posicionarnos en el mercado; es un factor influyente ya que depende de los servicios que prestamos y si estos satisfacen sus necesidades.

.2.2.3. Volantes

La implementación de folletos, vallas y medios publicitarios que impacten Por medio de colores y formas llamativas también conocido como neuromarketing, permitiendo que accedan a la información de la empresa para que puedan adquirir nuestros servicios.

.3. ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN

.3.1. Estrategia para la Comunicación

.3.2. Plan de Medios

Se definen los medios publicitarios que se implementaran para dar a conocer **CONSULTORIA Y ASESORÍA CALIDAD GPAD S.A;** se analizan y seleccionan los canales publicitarios que se acomodan a lo que buscamos; lo que se desea es dar una imagen de la compañía que nos conozcan, así mismo de definir el canal o medio que se va a utilizar es de importancia determinar la periodicidad de la misma.

.3.2.1. Modelos de Comunicación Escrita

La implementación de folletos, vallas publicitarias, anuncios en el periódico son herramientas que en la actualidad se utilizan para informar igualmente para dar imagen de la compañía y que lograr reconocimiento de la misma.

.3.3. Promoción de Ventas

Igualmente se tendrán descuentos para atraer los clientes empresas, según el paquete de asesorías o consultorías elegido por el cliente el cual incluye la promoción por la necesidad del mismo.

.3.3.1. Vía Correo Electrónico

Las redes sociales tiene mucha importancia por ello emplearemos el email marketing y de esta En la actualidad manera enviaremos publicidad e información para que tengan una imagen de la compañía y con ello lograr reconocimiento y así mismo que las empresas que se interesen en nosotros accedan a nuestros servicios.

.3.3.2. Vía telefónica

Se realizara contacto telefónico con los clientes potenciales para gestionar las visitas de identificación, control y seguimiento frente a los hallazgos.

.3.3.3. Publicidad Internet

Aparte de la implementación del correo también se tendrá en cuenta una

plataforma en la cual las personas accederán y obtendrán información de nuestro portafolio y todos los servicios con los que contamos.

.4. ESTRATEGIAS DE PRECIOS

Según el cliente se realizara el paquete que se ajuste a la necesidad.

.5. FIJACIÓN DE PRECIO

Los precios varían según los servicios adquiridos por el cliente.

Costo Fijo (CF): \$1.200.000

Costo Variable (CV): \$1.440.000

Rentabilidad (r): 20%

Capital Invertido (K): \$60.800.000

Unidades vendidas anuales (Q): 570<<Aproximado>>

Margen Unitario: $\frac{CF + K * r}{Q}$

Q

Margen Unitario: $\frac{1.200.000+60.800.000*0.20}{570}$

570

Margen Unitario: $\frac{62.000.000*0.20}{570}$

570

Margen Unitario: $108.771,93*0.20$

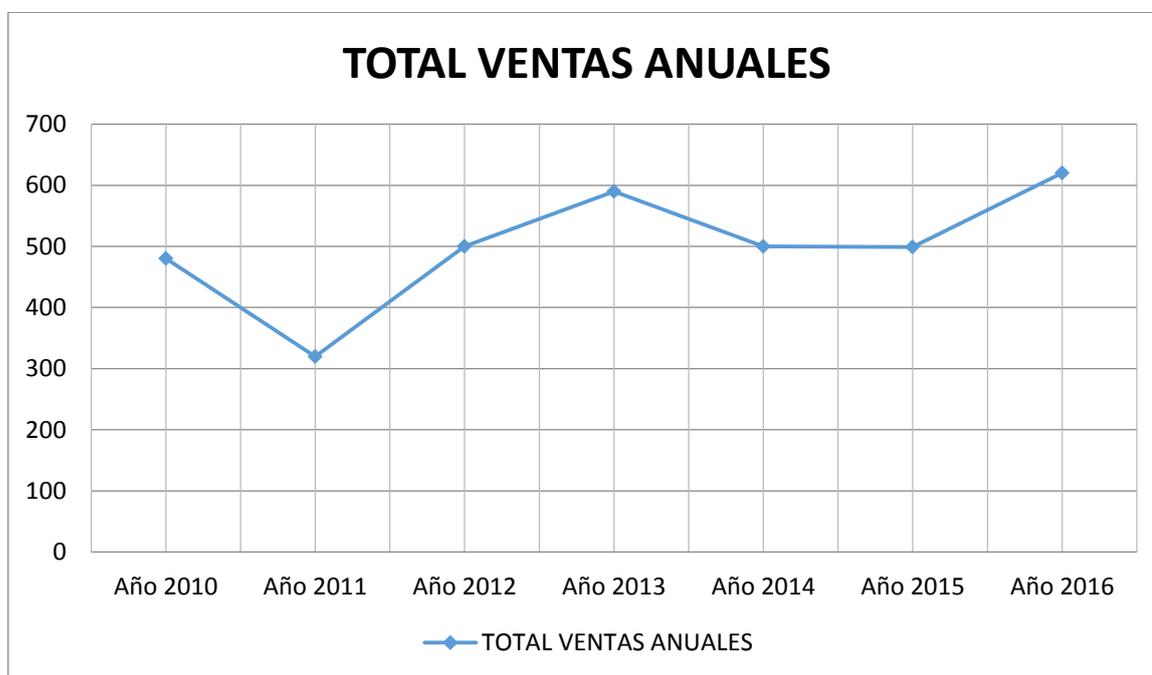
Margen Unitario (mu): **21.754,39**

Precio: CV+MU

Precio: $1.440.000 + 21.754,39 = \mathbf{1.461.754}$

.6. PROYECCIÓN DE VENTAS.

AÑO	TOTAL VENTAS	VALOR VENTAS POR AÑO
Año 2010	480	\$701.641.920
Año 2011	320	\$467.761.280
Año 2012	500	\$730.877.000
Año 2013	590	\$862.434.860
Año 2014	500	\$730.877.000
Año 2015	499	\$729.415.246
Año 2016	620	\$906.287.480



- ✓ Se evidencia que durante los últimos siete años, el año 2016 fue el año que obtuvo las mejores ventas.

✓ **CONCLUSIONES**

- ✓ Este proyecto pretende ayudar a disminuir el impacto ambiental desde el uso eficiente de los recursos naturales, el manejo adecuado de residuos por medio de las rutas sanitarias.
- ✓ Se evidencia que la implementación de Consultoría y Asesorías en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad en entidades de salud ayudara a disminuir problemas que se desarrollan en cada uno de sus procesos, ya sean administrativos y/o asistenciales.
- ✓ Se evidencia que en la mayoría de encuestados les gustaría capacitarse en temas relacionados con la Salud y Seguridad en el trabajo

✓ **RECOMENDACIONES**

- ✓ Nuestro proyecto tiene la innovación en procesos de calidad, medio ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, que garantizara la satisfacción de las necesidades de las empresas del sector salud.
- ✓ Se sugiere que las entidades y/o instituciones de salud realicen consultorías y asesorías con el fin de mejorar sus procesos y así poder brindar productos y servicios de mayor calidad

✓ **BIBLIOGRAFÍA Y CIBERGRAFIA**

- ✓ <https://es.wikipedia.org>
- ✓ <https://www.minsalud.gov.co>
- ✓ <http://www.minambiente.gov.co/>

