CONSULTORIA DE LA EMPRESA

INSUCOSTA S.A.S

DEL MUNICIPIO DE FUNDACION - MAGDALENA

Presentado por:

Lilibeth Parodis

Olga Palmera

Betsy Rodríguez

Universidad de pamplona

Facultad de ciencias económicas y empresariales

Administración de empresas – X Semestre

Diplomado de Alta Gerencia

2024

SC-CER96940

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

2.2. Objetivos específicos

3. JUSTIFICACIÓN

4. METODOLOGIA

5. I MODULO: GERENCIA ESTRATEGICA

5.1. Información de la empresa consultora

5.2. Reseña historia de **INSUCOSTA S.A.S**

5.3. Misión de **INSUCOSTA S.A.S**

5.4. Visión de **INSUCOSTA S.A.S**

5.5. Portafolio de productos de **INSUCOSTA S.A.S**

5.6. Ciclo de vida de **INSUCOSTA S.A.S**

5.7. Diagnóstico de la gerencia estratégica de **INSUCOSTA S.A.S**

5.8. Estrategias que **INSUCOSTA S.A.S** ha implementado en el pasado

5.9. Expectativas que se tienen sobre la Empresa por parte de los propietarios, clientes, proveedores y trabajadores

5.10. Cultura organizacional de **INSUCOSTA S.A.S**

SC-CER96940

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

6. II MODULO: ANALISIS DEL ENTORNO ECONOMICO NACIONAL E INTERNACIONAL

6.1. Descripción global del sector

6.2. Como impacta en los ODS el sector empresarial

6.3. Análisis del sector económico desde las siguientes variables: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

6.4. Enfoque regional, nacional e Internacional orientado al sector.

7. III MODULO: ANALISIS DE TALENTO HUMANO Y CULTURA CORPORATIVA

7.1. Plan de Capacitación
7.2. Programa y Protocolo de Inducción
7.3. Capacitación de Producto
7.4. Procesos de incorporación a la empresa
7.5. Programas de Reconocimiento, desarrollo del Liderazgo y Comunicación Afectiva
7.6. Retención de colaboradores
7.7. Análisis y propuesta de Manual de funciones
7.8. Clima organizacional
7.9. Definir Estrategias de talento Humano
7.10. Plan de mejoramiento
7.11. Presupuesto

8. IV MODULO: GERENCIA DE MERCADEO, PRODUCTIVIDAD Y ANALISIS COMPETITIVO

8.1. Marketing mix: análisis de producto, análisis de precio, análisis de comercialización, análisis de promoción.

8.2. Matriz BCG y 5 fuerzas de porter

8.3. Investigación de mercados

8.4. Diseño de marca e imagen corporativa

8.5. Plan de mejoramiento

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

9. **V MODULO: PRODUCTO Y/O SERVICIO**

9.1. Análisis de la administración de relaciones con los clientes, tiempos y colas en los servicios

9.2. Análisis y evaluación de operaciones productivas

9.3. Análisis y evaluación de tecnología, investigación y desarrollo

9.4. Aseguramiento de la calidad del servicio

9.5. Estrategia de productividad

9.6. Mapa de procesos

9.7. Diseño de planta

9.8. Plan de mejoramiento

9.9. Presupuesto

10. VI MODULO: GERENCIA FINANCIERA

10.1. Análisis y Evaluación financiera.

10.2. Análisis de Indicadores Financieros.

10.3. Análisis de estructuras financieras y de capital.

10.4. Análisis Balance General, Estado de P y G, Flujo de Caja, TIR.

10.5. Plan de Mejoramiento: (Que propone la empresa consultara en el diagnóstico de talento humano)

10.6. Presupuesto: Elaborar presupuesto de plan de mejoramiento (Anexar cotización)

11. VII MODULO: PLANES TACTICOS Y OPERATIVOS

11.1. Planeación Estratégica Cualitativa propuesta por parte de la empresa consultora (Misión, Visión, Valores Corporativos, Objetivos)

11.2. Planeación Cuantitativa

SC-CER96940

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

11.3. Diagnostico Interno (EFI), Diagnostico Externo (EFE) – Análisis - Conclusiones

11.4. Formulación Estratégica (PEYEA, IE, DOFA) – Análisis Conclusiones

11.5. Implementación (MPCE) – Análisis -Conclusiones

11.6. MPC – Conclusiones

11.7. Plano directo del MIC MAC - Análisis Conclusiones

12. VIII MODULO: INDICADORES DE GESTION Y BALNCE SCORECARD

12.1. Evaluación del plan estratégico utilizando el modelo de indicadores de gestión & balance Scorecard

12.2. Redefinición de la visión y la misión. Establecimiento de la nueva visión de acuerdo con la opción macro estratégica adoptada.

12.3. Presentación del plan de acción

13. RECOMENDACIONES

14. CONCLUSIONES

15. BIBLIOGRAFIA

16. ANEXOS

SC-CER96940

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

1. INTRODUCCION

En el dinámico y crucial sector de la salud, la formación y capacitación del personal es fundamental para garantizar la excelencia en la prestación de servicios y la satisfacción de los clientes. En este contexto, la consultoría se presenta como una herramienta estratégica que puede potenciar y optimizar los procesos de capacitación en una empresa prestadora de servicios de formación en el sector de la salud. El presente trabajo de consultoría tiene como objetivo analizar, evaluar y proponer mejoras en el sistema de capacitación de **INSUCOSTA S.A.S**., con el fin de incrementar la eficiencia de sus programas formativos y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos. A través de un enfoque multidisciplinario y orientado a resultados, se buscará identificar oportunidades de mejora, implementar soluciones innovadoras y medir el impacto de las acciones propuestas en la organización. A lo largo de este informe, se abordarán aspectos clave relacionados con la gestión de la capacitación en el sector de la salud, se analizarán las necesidades específicas de **INSUCOSTA S.A.S** y se propondrán recomendaciones concretas para potenciar su desempeño y competitividad en el mercado. Con un enfoque centrado en el cliente y en la mejora continua, se pretende contribuir al fortalecimiento de la empresa como referente en la formación de profesionales en el ámbito de la salud. La consultoría desempeña un papel fundamental en la evolución y desarrollo de las organizaciones, permitiendo identificar oportunidades de crecimiento, optimizar procesos y construir ventajas competitivas sostenibles. En este sentido, el presente trabajo se erige como un instrumento estratégico y orientado a resultados, que busca contribuir al éxito y la sostenibilidad de **INSUCOSTA S.A.S** en un entorno altamente exigente y en constante evolución.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar y llevar a cabo un plan estratégico completo que fomente la alineación de la administración estratégica con la situación económica actual, impulsando el crecimiento del talento humano y la cultura empresarial, mejorando la gestión en áreas fundamentales como la administración de marketing, la productividad y el análisis de la competencia, así como reforzando la oferta de servicios, la administración financiera y la creación de planes tácticos y operativos, todo respaldado por indicadores de gestión y un balance Scorecard que permita evaluar el rendimiento y el logro de objetivos de manera eficaz y sostenible.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un examen detallado del contexto económico actual y cómo afecta a la empresa, encontrando formas de aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas mediante la implementación de estrategias adecuadas.
- Implementar programas para el desarrollo del personal que promuevan el crecimiento profesional, la motivación y la retención de empleados, en consonancia con la cultura de la empresa.
- Mejorar la eficacia de la gestión de marketing a través de la implementación de estrategias innovadoras, centradas en el cliente y la diferenciación competitiva.
- Aumentar la eficiencia mediante la mejora de los procedimientos, la integración de tecnología y la gestión óptima de los recursos.
- Realizar un estudio de la competencia para comprender la posición de la empresa en el mercado y determinar estrategias para fortalecer su ventaja competitiva.
- Aumentar la calidad de los servicios ofrecidos con el fin de asegurar la satisfacción y fidelidad de los clientes, a través de la entrega de un servicio de primera.

- Fortalecer la administración financiera, asegurando la viabilidad económica de la organización y generando el máximo rendimiento.
- Crear estrategias tácticas y operativas detalladas para llevar a cabo la estrategia general con éxito, asignando de manera eficiente responsabilidades y recursos.
- Crear métricas de rendimiento pertinentes y un Balance Scorecard que facilite el seguimiento del desempeño en comparación con los objetivos estratégicos, detectando oportunidades de mejora y tomando decisiones fundamentadas.

2. JUSTIFICACION

La decisión de abordar el tema propuesto se basa en la identificación de una brecha significativa en el conocimiento en el campo de la capacitación en el sector de la salud, específicamente en lo relacionado con la implementación de servicios de consultoría en **INSUCOSTA S.A.S**. Después de un análisis exhaustivo, se ha determinado la necesidad de desarrollar estrategias apropiadas para mejorar la calidad de la formación ofrecida, la competitividad de las empresas, así como el impacto positivo en los profesionales y en la prestación de servicios de salud en general.

El propósito de la investigación propuesta es generar nuevo conocimiento en un área específica relevante para la comunidad del sector salud, con un enfoque en consultoría aplicada a **INSUCOSTA S.A.S** que ofrecen capacitación en este ámbito. Se espera que, a través de un enfoque riguroso y metodológicamente sólido, se obtengan hallazgos significativos que identifiquen las mejores prácticas, estrategias eficaces y áreas de mejora en el proceso de formación en el sector salud.

La investigación se lleva a cabo con el objetivo de cubrir un vacío en la literatura existente, proporcionar información valiosa y relevante para las compañías que brindan servicios de capacitación en salud, así como para los profesionales y entidades interesadas en mejorar la formación en este sector. Además, se busca establecer recomendaciones concretas y prácticas que contribuyan a mejorar los servicios de consultoría, innovar en las metodologías educativas y promover la excelencia en la prestación de servicios de capacitación en salud.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Los beneficios previstos de este estudio son varios y significativos. En primer lugar, se prevé que genere conocimiento innovador y relevante que las empresas del sector podrán utilizar para mejorar sus prácticas y procesos de formación. En segundo lugar, se espera que ofrezca una guía práctica y fundamentada para la implementación de estrategias de consultoría en capacitación en el sector de la salud. Por último, se espera que los resultados obtenidos contribuyan al avance y la mejora continua de la formación de profesionales de la salud, mejorando la calidad de la atención y los resultados de salud de la población de manera positiva.

3. METODOLOGIA

La consultoría es fundamental en las empresas prestadoras de servicios de capacitación en salud ya que permite identificar las necesidades reales del personal, diseñar programas de formación ajustados a esas necesidades y evaluar su impacto. Con el constante cambio en el campo de la salud, es crucial contar con profesionales que guíen a las empresas en la implementación de estrategias efectivas de capacitación. La consultoría también ayuda a garantizar que las empresas cumplan con los estándares de calidad y regulaciones del sector, lo que es esencial para la prestación de servicios de capacitación en salud. En resumen, la consultoría aporta una visión objetiva y especializada que resulta clave para el desarrollo y éxito continuo de estas empresas.

La metodología positivista es fundamental en la identificación de necesidades de capacitación en el sector salud, ya que permite el análisis objetivo y cuantitativo de las deficiencias existentes en el personal. A través de la recopilación de datos y la aplicación de métodos científicos, se logra una visión clara de las áreas de mejora en términos de conocimientos, habilidades y competencias. Este enfoque riguroso y basado en la evidencia brinda la base para diseñar programas de capacitación efectivos y enfocados en suplir las necesidades reales del personal de salud, contribuyendo así a la mejora de la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

Las estrategias de intervención en consultoría basadas en la metodología positivista incluyen el análisis de datos cuantitativos y cualitativos para identificar patrones y tendencias en la capacitación en salud, el diseño de programas de formación basados en evidencia científica y la

aplicación de técnicas de seguimiento y evaluación para medir el impacto de las intervenciones. En cuanto a herramientas, se pueden utilizar cuestionarios estandarizados para recopilar información, análisis estadísticos para identificar correlaciones entre variables y técnicas de visualización de datos para comunicar los resultados de manera clara y efectiva a los clientes.

La evaluación de impacto en proyectos de consultoría con enfoque positivista se basa en la recolección de datos cuantitativos y cualitativos para medir el éxito de las intervenciones. Se analizan indicadores como la mejora en la satisfacción del personal, la eficiencia operativa y la calidad de los servicios de capacitación en salud. Los resultados se comparan con los objetivos establecidos al inicio del proyecto para determinar la efectividad de las estrategias implementadas. Además, se realizan entrevistas y encuestas a los clientes para obtener retroalimentación sobre el impacto percibido en sus organizaciones. Esta evaluación exhaustiva permite identificar áreas de mejora y ajustar las prácticas de consultoría para futuros proyectos.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

I MODULO: GERENCIA ESTRATEGICA

- **Historia de la empresa consultora**



B&L CONSULTORIA fue constituida en el 2018, por un grupo de profesionales con amplia experiencia en el sector. Este nace con un objetivo de apoyar a las organizaciones en la optimización de sus procesos y en la implementación de tecnologías avanzadas, tiene como meta permitir que las empresas alcancen su objetivo de una manera eficiente y sostenible.

Desde su función en el municipio de fundación. B&L CONSULTORIA. Se ha mantenido con un compromiso de constancia, excelencia e innovación, lo que permite consolidar un socio confiable y efectivo para los clientes.

Misión: Nuestra misión es proporcionar a nuestros clientes soluciones estratégicas y tecnológicas de vanguardia, adaptadas a sus necesidades específicas, para potenciar su crecimiento, optimizar sus operaciones y maximizar su impacto en el mercado.

Visión: En el año 2026 B&L CONSULTORIA, Sera la principal fuente de innovación estratégica y tecnológica para empresas en todo el mundo, liderando el camino hacia un futuro empresarial más eficiente, sostenible y competitivo.

Portafolio De Servicios:

- Consultoría Estratégica
- Consultoría en Tecnología
- Consultoría en Transformación Digital
- Consultoría en Gestión de Proyectos
- Consultoría en Innovación
- Consultoría en Sostenibilidad Empresariales

ESPECIALIDADES

Betsy Liliana Rodríguez Gil (contabilidad y marketing)



Lilibeth Parodis (talento humano y asistencia empresarial)



Olga Palmera (especialista en análisis interno y producción)



- **Reseña histórica**

INSUCOSTA S.A.S. es una organización constituida legalmente mediante documento privado, inscrita el 12 de junio de 2009 bajo el número 00024301 del libro IX del registro Mercantil, se constituyó.

Durante su trayectoria, INSUCOSTA S.A.S. se ha especializado en provisión de recurso humano en la alta calidad, para lo cual ha madurado los procesos involucrados en su servicio, garantizando alta calidad.

Su origen está en la ciudad de Fundación Magdalena, desde la cual atendió el mercado regional por los primeros meses hasta que su crecimiento determino el establecimiento de la

primera sucursal en Santa Marta buscando siempre cubrir las necesidades de estas ciudades y sus alrededores.

INSUCOSTA S.A.S. busca su expansión en todo el país realizando alianzas con empresas especializadas en la provisión de servicios complementarios.

Nuestro crecimiento ha venido acompañando del reconocimiento empresarial que referencia la calidad de nuestro servicio y nos ha permitido atender diferentes empresas en el departamento del magdalena y la costa.

Donde ofrecemos atención local y personalizada, ofrece un seguro humano seguro, fortaleciendo la producción y eficiencia de las organizaciones en Colombia.

- **Misión**

Desarrollar un excelente servicio para las empresas colombianas, mediante el suministro de personal en misión, generando valor para nuestros clientes, con procesos especializados y certificados, alianzas corporativas estratégicas y recursos humanos de alta calidad, contribuyendo así al mejoramiento continuo de nuestros empleados y el sector empresarial. El proceso de prevención de los recursos humanos, su propósito social madurar alianzas estratégicas para ofrecer capacitación sobre todo tipo de riesgos, el manejo de nómina con eficiencia y eficacia generando confianza a nuestros clientes.

- **Visión**

Consolidarse en el año 2026, como la empresa de servicios temporales mejor referenciada en el departamento por la calidad de sus servicios y la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes y empleados en misión. Generando alta rentabilidad para sus accionistas y garantía de sostenibilidad en el mercado colombiano. Que se destaque por su compromiso y dedicación, donde este promoviendo hacia el futuro un excelente servicio.

- **Portafolio de servicios**

Nuestra especialización es la provisión de Recursos Humanos en Misión, para lo cual tenemos claramente identificados y definidos cuatro (4) aspectos que, integrados y coordinados por nuestro personal administrativo, consolidad la alta calidad de nuestros servicios.

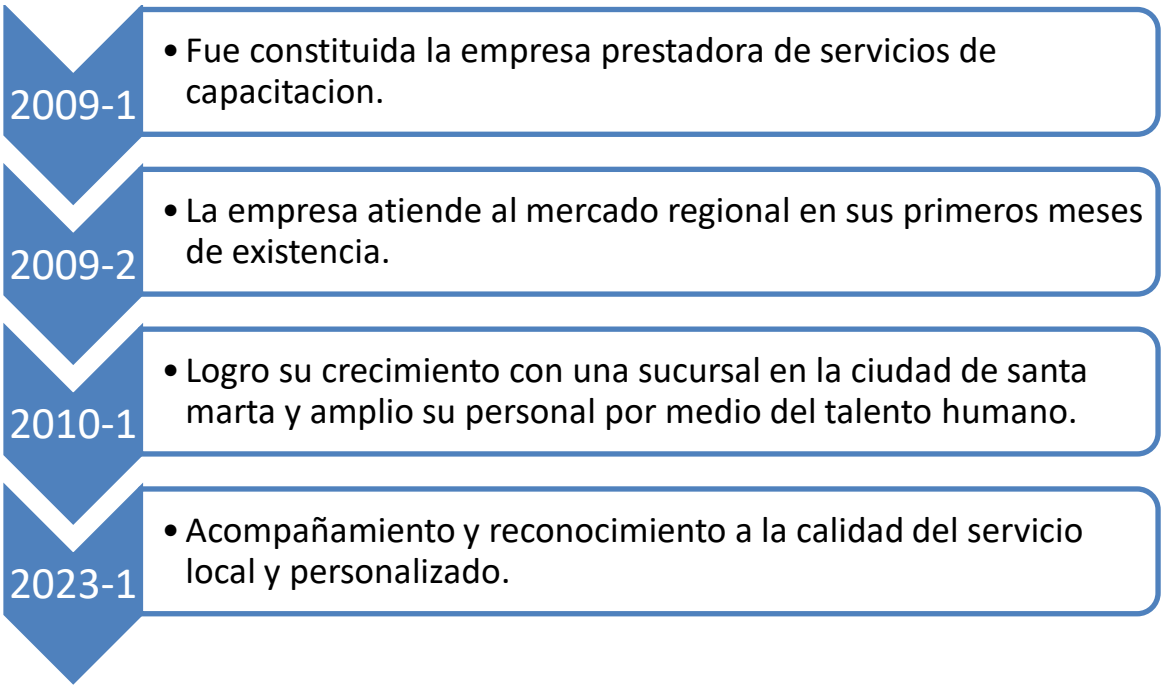
- RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
- CONTRATACION
- INDUCCION Y CAPACITACION
- GESTION ADMINISTRATIVA DE NOMINA

Logo de la empresa

INSUCOSTA S.A.S



- **Ciclo de vida**



Nota: La empresa prestadora de servicios de capacitación inició su travesía en el año 2009-1, momento en el que fue constituida con la visión de ofrecer soluciones formativas innovadoras. En sus primeros meses, durante el año 2009-2, la empresa se enfocó en atender al mercado regional, estableciendo las bases para su presencia y reconocimiento en la industria.

El año 2010-1 marcó un hito significativo en su evolución, al lograr un crecimiento notable con la apertura de una sucursal en la ciudad de Santa Marta. Este pasó estratégico no solo expandió

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

su alcance geográfico, sino que también permitió el fortalecimiento del equipo humano, consolidando así su compromiso con el desarrollo y la capacitación.

Avanzando en el tiempo hasta el año 2023-1, la empresa ha alcanzado un nivel destacado de madurez, caracterizado por un acompañamiento cercano a sus clientes y un reconocimiento generalizado a la calidad del servicio ofrecido. La atención personalizada se ha convertido en un pilar fundamental de su propuesta de valor, fortaleciendo su posición como referente en el ámbito de la capacitación.

Este ciclo de vida empresarial refleja una trayectoria de constante evolución, desde sus inicios como una prometedora iniciativa hasta su consolidación como un actor relevante en el panorama de servicios de capacitación.

- **Diagnóstico de la gerencia estratégica**

En primer lugar, la empresa ha definido claramente su misión y visión, lo cual es fundamental para establecer una dirección clara y alinear los esfuerzos de todos los miembros de la organización. En cuanto a la misión, Insucosta S.A.S se enfoca en el desarrollo de un excelente servicio para las empresas colombianas mediante el suministro de personal en misión, generando valor para los clientes a través de procesos especializados, alianzas corporativas estratégicas y recursos humanos de alta calidad. Esta misión está centrada en generar valor tanto para los clientes como para los empleados. Por otro lado, la visión de la empresa es consolidarse como la empresa de servicios temporales mejor referenciada en el departamento para el año 2026. Esto indica un enfoque claro en la calidad del servicio y la satisfacción tanto de clientes como empleados. En relación a las estrategias de talento humano propuestas, se observa un enfoque integral que considera las necesidades actuales y futuras de la organización, así como el contexto del sector salud y las tendencias en la capacitación médica. El plan de mejoramiento propuesto también

aborda aspectos clave como el desarrollo de habilidades, evaluaciones periódicas de desempeño, incentivos basados en el desempeño y capacitación continua. Sin embargo, sería beneficioso detallar cómo se asignarán los recursos para llevar a cabo estas estrategias y programas propuestos. Además, es importante establecer indicadores claros para medir el progreso hacia la visión establecida. En resumen, Insucosta S.A.S parece tener una base sólida con su misión y visión claramente definidas, así como con estrategias integrales para el desarrollo del talento humano. El siguiente paso sería asegurarse de que estas estrategias se implementen efectivamente y se monitoree su impacto en relación con los objetivos establecidos.

- **Estrategias que la empresa ha implementado en el pasado.**

La implementación de una estrategia pasada por parte de Insucosta S.A.S que ha resultado exitosa es la diversificación de sus servicios. En el pasado, la empresa se centraba principalmente en el suministro de personal en misión para el sector salud, pero identificaron la oportunidad de expandir sus servicios a otros sectores, como el sector industrial y de servicios. Estrategia de diversificación les permitió ampliar su base de clientes y reducir su dependencia en un solo sector, lo que les brindó mayor estabilidad y oportunidades de crecimiento. Además, al diversificar su oferta, pudieron aprovechar sus capacidades y experiencia en la gestión de personal para atender las necesidades de diferentes industrias. La implementación exitosa de esta estrategia requirió un análisis exhaustivo del mercado, la identificación de oportunidades viables y la adaptación de los procesos internos para satisfacer las demandas específicas de cada sector. Además, fue fundamental contar con un equipo capacitado y flexible que pudiera adaptarse a los nuevos desafíos y requerimientos.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

La diversificación de servicios ha demostrado ser una estrategia exitosa para Insucosta S.A.S, permitiéndoles expandir su alcance y aumentar su participación en el mercado. Esta experiencia pasada podría servir como referencia para futuras decisiones estratégicas relacionadas con la expansión o diversificación de servicios.

- **Expectativas que se tienen sobre la Empresa por parte de los propietarios, clientes, proveedores y trabajadores.**

Las expectativas sobre Insucosta S.A.S pueden variar entre los distintos grupos de interés, por lo que proporcionaré un resumen de las posibles expectativas de los propietarios, clientes, proveedores y trabajadores:

Propietarios

- Esperan que la empresa genere un retorno financiero sólido y sostenible.
- Buscan que la empresa mantenga un crecimiento constante y una posición sólida en el mercado.
- Pueden esperar que la empresa busque oportunidades de expansión y diversificación para maximizar el valor del negocio.

Clientes

- Esperan recibir un servicio de alta calidad que satisfaga sus necesidades de personal en misión.
- Buscan una relación de confianza con la empresa, basada en la fiabilidad, transparencia y capacidad de respuesta.
- Pueden tener expectativas de flexibilidad por parte de Insucosta S.A.S para adaptarse a sus necesidades específicas.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Proveedores

- Esperan una relación comercial justa y transparente con Insucosta S.A.S.
- Buscan que la empresa cumpla con los términos acordados y sea un cliente confiable.
- Pueden tener expectativas de colaboración a largo plazo basada en la mutua satisfacción.

Trabajadores

- Esperan un ambiente laboral seguro, respetuoso y con oportunidades de desarrollo profesional.
- Buscan una remuneración justa y un trato equitativo por parte de la empresa.
- Pueden tener expectativas de participación en la toma de decisiones que afecten su trabajo y condiciones laborales.

Es importante para Insucosta SAS gestionar estas expectativas de manera eficaz, ya que cada grupo de interés desempeña un papel crucial en el éxito y la sostenibilidad del negocio. Entender y abordar estas expectativas puede contribuir a fortalecer las relaciones con propietarios, clientes, proveedores y trabajadores.

- **Cultura organizacional**

La cultura organizacional de Insucosta SAS es un aspecto fundamental que influye en la forma en que la empresa opera, se relaciona con sus empleados y clientes, y busca alcanzar sus objetivos. Algunos aspectos relevantes de la cultura organizacional de Insucosta SAS podrían incluir:

- **Orientación al servicio:** La empresa puede tener una cultura centrada en brindar un servicio excepcional a sus clientes, buscando satisfacer sus necesidades de personal en misión de manera eficiente y efectiva.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Trabajo en equipo:** Es posible que se fomente un ambiente colaborativo donde se valore el trabajo en equipo, la comunicación abierta y la cooperación entre los distintos departamentos de la empresa.
- **Ética laboral:** La empresa puede promover valores éticos como la integridad, la responsabilidad y el respeto mutuo tanto entre los empleados como en las relaciones con clientes y proveedores.
- **Desarrollo profesional:** Es posible que se promueva el crecimiento y desarrollo profesional de los empleados, brindando oportunidades de formación, capacitación y promoción interna.
- **Innovación:** La cultura organizacional de Insucosta SAS podría valorar la innovación y la adaptabilidad, fomentando la búsqueda constante de nuevas formas de mejorar sus servicios y procesos.
- **Orientación a resultados:** Es probable que exista un enfoque en alcanzar metas y objetivos específicos, promoviendo una mentalidad orientada a la consecución de resultados medibles y cuantificables.

Estos elementos pueden contribuir a definir la identidad de Insucosta SAS y a influir en cómo se comporta la empresa tanto interna como externamente. La cultura organizacional puede afectar la moral de los empleados, la satisfacción del cliente y la reputación general de la empresa.

II MODULO: ANALISIS DEL ENTORNO ECONOMICO NACIONAL E INTERNACIONAL

- **Descripción global del sector**

El entorno económico del sector de capacitación en salud se caracteriza por su impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con un análisis exhaustivo desde las variables del entorno político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal. A nivel regional, nacional e internacional, se observa su influencia en el Producto Interno Bruto (PIB), la inflación, la demanda interna, el empleo generado y la tasa de crecimiento, con especial énfasis en el contexto

colombiano. Todos los datos estadísticos se presentarán mediante gráficos y tablas con su respectivo análisis e interpretación para garantizar la precisión de la información.

- **Como impacta en los ODS el sector empresarial**

El sector empresarial en el área de capacitación en salud tiene un impacto significativo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estas empresas contribuyen a la promoción de la salud y el bienestar (ODS 3), al brindar capacitación y formación en temas relacionados con la salud. Además, contribuyen a la reducción de las desigualdades (ODS 10), al proporcionar acceso a la capacitación en salud a diferentes sectores de la sociedad. También tienen un impacto en la igualdad de género (ODS 5), al promover la capacitación y el desarrollo profesional no solo en hombres, sino también en mujeres. En términos de trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), estas empresas generan empleo y contribuyen al desarrollo del sector de capacitación en salud. Por último, fomentan la colaboración y las alianzas para lograr los objetivos (ODS 17), al trabajar en conjunto con otras entidades y organizaciones para abordar los desafíos en el sector de la capacitación en salud y promover su desarrollo sostenible.

- **Análisis del sector económico desde las siguientes variables: Entorno político, Entorno económico, Entorno Social, Entorno Tecnológico, Entorno Ecológico, y Entorno Legal**

El análisis del entorno económico del sector de capacitación en salud busca comprender la situación económica en la que se desarrolla dicha actividad. En este sentido, es importante considerar el entorno político, que incluye las políticas y regulaciones que pueden afectar la industria de capacitación en salud. Además, se debe analizar el entorno económico, que abarca factores como la inflación, el crecimiento del PIB, la demanda interna y el empleo generado. Asimismo, se debe tener en cuenta el entorno social, que engloba variables demográficas y características de la población que pueden influir en la demanda de capacitación en salud. Por otro lado, es crucial analizar el entorno tecnológico, ya que los avances tecnológicos pueden impactar

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

la forma en que se ofrecen los servicios de capacitación en salud. El entorno ecológico y legal también son aspectos relevantes para considerar, ya que el cumplimiento de regulaciones ambientales y legales puede tener implicancias en el sector. En resumen, el análisis del entorno económico del sector de capacitación en salud proporciona una visión integral de los factores que afectan a esta industria y permite identificar oportunidades y desafíos para las empresas prestadoras de servicios de capacitación en salud.

- **Entorno Político:** El entorno político del sector de capacitación en salud se refiere a las políticas y regulaciones que afectan a las empresas y profesionales involucrados en la capacitación en salud. Esto incluye leyes y normativas relacionadas con la formación y certificación de personal de salud, así como regulaciones específicas para las entregas de capacitación en este sector. También se incluyen aspectos como la financiación y subsidios del gobierno para la capacitación en salud. Es importante analizar y comprender el entorno político para adaptar las estrategias de las empresas de capacitación en salud y garantizar el cumplimiento de requisitos legales y regulatorios.
- **Entorno Económico:** El entorno económico del sector de capacitación en salud abarca variables como la inflación, el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), la demanda interna y el empleo generado. Estos indicadores permiten evaluar la situación económica del sector y su impacto en las empresas prestadoras de servicios de capacitación en salud. Por ejemplo, un aumento en el crecimiento del PIB y la demanda interna puede aumentar la demanda de capacitación en salud, lo que representa una oportunidad para el sector. Por otro lado, factores como la inflación pueden influir en los costos de operación y precios de los servicios de capacitación en salud, lo que debe ser considerado en la estrategia de las empresas.
- **Entorno Social:** El entorno social del sector de capacitación en salud está relacionado con las características demográficas y sociales de la población. Esto incluye variables como la edad, el nivel educativo y la necesidad de formación y actualización en el ámbito de la salud. Por ejemplo, el envejecimiento de la población puede aumentar la demanda de servicios de capacitación en salud relacionados con el cuidado geriátrico. Además, la conciencia sobre la importancia de la capacitación en salud puede influir en la demanda de

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

servicios en este sector. Es fundamental comprender el entorno social para identificar las necesidades y preferencias de la población y adaptar las ofertas de capacitación en salud en consecuencia.

- **Entorno Tecnológico:** El entorno tecnológico del sector de capacitación en salud se refiere a los avances tecnológicos que afectan la forma en que se ofrecen los servicios de capacitación en salud. Por ejemplo, la implementación de plataformas educativas en línea y herramientas de telemedicina ha permitido ampliar el alcance de la capacitación y brindar servicios de manera más eficiente. Además, la tecnología también puede influir en la forma en que se accede y se comparte la información en el ámbito de la salud, lo que puede impactar la demanda de capacitación en este sector. Es importante para las empresas de capacitación en salud estar al tanto de los avances tecnológicos y aprovechar las oportunidades que estos ofrecen.
- **Entorno Ecológico:** El entorno ecológico del sector de capacitación en salud abarca las consideraciones ambientales y sostenibles relacionadas con la prestación de servicios de capacitación en salud. Esto implica cumplir con regulaciones ambientales, implementar prácticas sostenibles y reducir el impacto ambiental. Por ejemplo, se pueden utilizar materiales y recursos renovables en los programas de capacitación, y optar por alternativas de transporte y energía más sostenibles. El entorno ecológico es una preocupación creciente en la sociedad actual, por lo que las empresas de capacitación en salud deben considerar las implicaciones ambientales de sus acciones y adaptarse a las expectativas de sostenibilidad de los clientes y la sociedad en general.
- **Entorno Legal:** El entorno legal del sector de capacitación en salud se refiere a las leyes, regulaciones y normativas que rigen las actividades de capacitación en salud. Esto incluye aspectos como las licencias y certificaciones necesarias para ofrecer servicios de capacitación en salud, así como los requisitos de calidad y seguridad que deben cumplirse. Además, es importante tener en cuenta las leyes laborales y las obligaciones legales relacionadas con la relación laboral con instructores y empleados. Comprender y cumplir con el entorno legal es fundamental para garantizar la legalidad y calidad de los servicios de capacitación en salud y evitar posibles sanciones o problemas legales.

- **Enfoque regional, nacional e Internacional orientado al sector, PIB, Inflación, Demanda interna, Empleo generado, tasa de crecimiento – Colombia.**

El enfoque regional del sector de capacitación en salud en Colombia es de suma importancia para comprender su impacto a nivel nacional e internacional. Se debe considerar la diversidad en las diferentes regiones del país, así como su contribución al desarrollo económico y social. Este enfoque permite identificar oportunidades y desafíos específicos que pueden variar según la región, lo que resulta fundamental para la toma de decisiones estratégicas y la implementación de políticas adaptadas a las necesidades regionales.

- **PIB:** El Producto Interno Bruto (PIB) del sector de capacitación en salud en Colombia refleja su contribución a la economía del país. Es importante analizar su evolución a lo largo del tiempo, así como su comparación con otros sectores económicos, con el fin de comprender su impacto y potencial de crecimiento. Esto proporciona información relevante para la toma de decisiones empresariales y la formulación de políticas que impulsen el desarrollo del sector.
- **Inflación:** La tasa de inflación en el sector de capacitación en salud es un factor determinante que puede afectar los costos de los servicios, la demanda y la rentabilidad de las empresas. Es crucial monitorizar de cerca la inflación y sus tendencias, ya que puede influir en la toma de decisiones financieras, la fijación de precios y la planificación estratégica. Un análisis detallado de la inflación permite identificar riesgos y oportunidades para las empresas del sector.
- **Demanda Interna:** La demanda interna de servicios de capacitación en salud en Colombia es un aspecto clave a considerar para el desarrollo empresarial. Entender las necesidades y preferencias del mercado local es fundamental para diseñar programas de capacitación efectivos y satisfacer la demanda existente. Además, la demanda interna influye en la generación de empleo y en la dinámica económica del sector, por lo que su análisis detallado resulta imprescindible.
- **Empleo Generado:** El sector de capacitación en salud en Colombia es un importante generador de empleo, contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país. Evaluar el

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

número de empleos directos e indirectos creados por el sector, así como su distribución geográfica, permite comprender su impacto en la fuerza laboral. Este análisis es relevante tanto para las empresas del sector como para las políticas de empleo y formación profesional.

- **Tasa de Crecimiento:** La tasa de crecimiento del sector de capacitación en salud en Colombia es un indicador fundamental para evaluar su dinamismo y proyecciones futuras. Un análisis detallado de su tasa de crecimiento permite identificar oportunidades de inversión, prever la demanda de servicios y anticipar posibles desafíos. Además, la tasa de crecimiento influye en la competitividad del sector y su contribución al desarrollo económico y social del país.

III MODULO: ANALISIS DE TALENTO HUMANO Y CULTURA CORPORATIVA

Describir situación actual en el área de talento humano a través del Diagnóstico:

Al analizar el talento humano en empresas de capacitación en el sector salud, es fundamental evaluar las competencias y habilidades del personal encargado de diseñar e impartir los programas de formación. Se debe llevar a cabo un análisis exhaustivo del perfil de los instructores y facilitadores, considerando su experiencia en el campo de la salud, su dominio de las nuevas tecnologías y su capacidad para transmitir conocimientos de manera efectiva. Asimismo, se debe evaluar la capacidad de liderazgo, empatía y capacidad de adaptación al entorno cambiante del personal, ya que estos factores son clave para el éxito de los programas de capacitación en el sector salud.

- **Plan de Capacitación**

El plan de capacitación es una herramienta fundamental para mejorar el desempeño del personal en el sector salud. A través de este plan, se busca identificar las necesidades de formación del personal, diseñar programas específicos que aborden esas necesidades, implementar

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

metodologías efectivas de enseñanza, evaluar la efectividad de los programas y garantizar que todo se realice en cumplimiento de las normativas legales. Por lo tanto, lo que se pretende resaltar es la importancia de invertir en la capacitación del personal de salud, no solo para el desarrollo profesional de los trabajadores, sino también para mejorar la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

El análisis de las necesidades de capacitación en el sector salud es fundamental para identificar las áreas en las que el personal requiere mejorar sus conocimientos y habilidades. Es necesario realizar encuestas, entrevistas y estudios para comprender las demandas reales de capacitación dentro de la empresa prestadora de servicios de capacitación en el sector salud. Esto incluye evaluar las competencias actuales, identificar las brechas de conocimiento y determinar qué áreas son prioritarias para el desarrollo de programas de capacitación. Además, es importante considerar las tendencias y avances en el sector salud, así como las regulaciones y estándares vigentes que pueden impactar en las necesidades de formación del personal.

Programa y Protocolo de Inducción

El programa de inducción se estructurará en tres fases principales: la fase de bienvenida, la fase de información y la fase de integración. Durante la fase de bienvenida, se le dará la bienvenida al nuevo empleado y se le proporcionará una visión general de la empresa y su cultura. En la fase de información, se brindará información detallada sobre las políticas, procedimientos, beneficios y expectativas de la empresa. Finalmente, en la fase de integración, se realizarán actividades que permitan al nuevo empleado conocer a sus compañeros de trabajo, comprender su rol en la organización y familiarizarse con el entorno laboral. Esta estructura garantizará una transición exitosa para los nuevos empleados.

Contenidos y Metodologías de Capacitación

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

En esta sección se abordarán los contenidos específicos que se impartirán durante el programa de inducción, incluyendo temas como la visión y misión de la empresa, políticas de recursos humanos, normativas y procedimientos internos, entre otros. Además, se utilizarán metodologías de capacitación que fomenten la participación de los nuevos empleados, como juegos de roles, estudios de caso y dinámicas de grupo. También se contempla el uso de recursos audiovisuales y materiales didácticos para enriquecer la experiencia de aprendizaje y garantizar la asimilación efectiva de los conocimientos. El objetivo es que los participantes adquieran de manera dinámica y práctica los conocimientos fundamentales para desempeñarse con éxito en su rol dentro de la empresa.

Implementación y Seguimiento del Protocolo de Inducción

Una vez diseñado el protocolo de inducción, se procederá a su implementación en la empresa prestadora de servicios de capacitación en el sector salud. Se asignará un responsable para coordinar y ejecutar el programa, asegurando que cada nuevo empleado reciba la información y el entrenamiento necesario. Se establecerá un sistema de seguimiento para evaluar la efectividad del protocolo, identificar posibles mejoras y garantizar que se cumplan los objetivos establecidos en la fase de diseño. Se llevará a cabo un monitoreo periódico de la integración y adaptación de los nuevos empleados, así como la retroalimentación de los participantes para ajustar el protocolo según sea necesario.

Conclusiones y Recomendaciones para el Éxito del Programa de Inducción

En conclusión, para garantizar el éxito del programa de inducción en el área de talento humano en el sector salud, es crucial incorporar retroalimentación continua de los participantes. Escuchar sus comentarios y sugerencias permitirá adaptar el programa para atender mejor sus necesidades. Además, es fundamental establecer un sistema de seguimiento efectivo para evaluar la efectividad del programa a largo plazo. Recomendamos también fomentar la participación de

todos los colaboradores, tanto del personal nuevo como del existente, para fortalecer la integración y el compromiso con la empresa. Asimismo, es esencial considerar la implementación de técnicas de gamificación y capacitación experiencial para hacer el programa más dinámico y memorable. Por último, sugerimos establecer sesiones periódicas de retroalimentación con los capacitadores y supervisores para compartir lecciones aprendidas y ajustar el programa según sea necesario.

Capacitación de Producto

La capacitación de productos es fundamental para garantizar que los empleados de Insucosta S.A.S estén bien informados y preparados para ofrecer los servicios de la empresa de manera efectiva. Algunos aspectos importantes para considerar en relación con la capacitación de productos podrían incluir:

- **Conocimiento detallado:** Los empleados deben recibir una formación exhaustiva sobre los servicios que ofrece la empresa, incluyendo información detallada sobre los distintos tipos de personal en misión que pueden proporcionar, los requisitos específicos de cada cliente y las mejores prácticas en la gestión del personal.
- **Procesos y procedimientos:** Es importante que la capacitación incluya una comprensión clara de los procesos y procedimientos internos relacionados con la asignación de personal, la gestión de nóminas, el cumplimiento normativo, entre otros aspectos relevantes.
- **Enfoque en el cliente:** La capacitación debería enfocarse en brindar a los empleados las habilidades necesarias para comprender las necesidades individuales de cada cliente y cómo adaptar los servicios de Insucosta SAS para satisfacer esas necesidades específicas.
- **Actualización constante:** Dado que los servicios y las necesidades del mercado pueden evolucionar con el tiempo, es importante que la capacitación de productos sea un proceso

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

continuo, que se actualice periódicamente para reflejar cualquier cambio en la cartera de servicios o en las expectativas del cliente.

- **Ejemplos prácticos:** La capacitación puede incluir ejemplos prácticos y casos reales para ilustrar cómo aplicar el conocimiento teórico en situaciones del mundo real, lo que puede ayudar a los empleados a comprender mejor cómo utilizar los servicios de manera efectiva.

La capacitación de productos puede contribuir significativamente a la calidad del servicio ofrecido por Insucosta S.A.S, así como a la satisfacción del cliente y al éxito general de la empresa.

- **Procesos de incorporación a la empresa**

Los procesos de incorporación a la empresa, también conocidos como "onboarding", son fundamentales para asegurar que los nuevos empleados de Insucosta S.A.S se integren de manera efectiva en la organización y estén preparados para contribuir al éxito de la empresa. Algunos aspectos clave de los procesos de incorporación podrían incluir:

- **Bienvenida y presentación:** Es importante que los nuevos empleados reciban una cálida bienvenida a la empresa, así como una presentación general sobre la historia, la misión, la visión y los valores de Insucosta SAS.
- **Formación y capacitación**: Los nuevos empleados deben recibir la formación necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva, lo que puede incluir capacitación en productos y servicios, así como en los procesos internos de la empresa.
- **Presentación de compañeros y equipos:** Durante el proceso de incorporación, es beneficioso que los nuevos empleados tengan la oportunidad de conocer a sus compañeros de equipo, así como a otros miembros del personal, lo que puede ayudar a establecer relaciones positivas desde el principio.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Aclaración de expectativas:** Es importante que se comuniquen claramente las expectativas en cuanto al desempeño laboral, las responsabilidades del cargo y las políticas internas de la empresa.
- **Seguimiento y retroalimentación:** Durante el proceso de incorporación, es útil proporcionar a los nuevos empleados un mecanismo para recibir retroalimentación sobre su desempeño inicial, así como para expresar cualquier inquietud o pregunta que puedan tener.

Un sólido proceso de incorporación puede contribuir significativamente a la retención de empleados, al compromiso con la empresa y al establecimiento de una base sólida para el éxito futuro.

Programas de Reconocimiento, desarrollo del Liderazgo y Comunicación Afectiva

Los programas de reconocimiento, desarrollo del liderazgo y comunicación afectiva son herramientas importantes para fomentar un entorno laboral positivo y productivo en Insucosta S.A.S. Con unos aspectos claves que son:

1. **Programas de reconocimiento:**
    - **Reconocimiento formal e informal:** Implementar un sistema de reconocimiento que valore tanto los logros destacados como las contribuciones cotidianas de los empleados.
    - **Incentivos y premios:** Ofrecer incentivos tangibles, como bonificaciones o regalos, como forma de reconocer el esfuerzo y el desempeño sobresaliente.
    - **Celebración de hitos:** Organizar eventos o ceremonias para celebrar hitos importantes, como aniversarios laborales o logros significativos.
2. **Desarrollo del liderazgo:**

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Programas de capacitación:** Ofrecer programas estructurados para desarrollar habilidades de liderazgo entre los empleados actuales y potenciales líderes.
- **Mentoría y coaching:** Establecer programas de mentoría para que los líderes actuales puedan guiar y apoyar el desarrollo profesional de otros empleados.
- **Evaluaciones de desempeño:** Realizar evaluaciones periódicas para identificar oportunidades de desarrollo y proporcionar retroalimentación constructiva.

3. **Comunicación afectiva:**
    - **Escucha activa:** Fomentar un ambiente donde los empleados se sientan escuchados y valorados, promoviendo la comunicación abierta y la empatía.
    - **Feedback constructivo:** Establecer canales para brindar retroalimentación que promueva el crecimiento personal y profesional.
    - **Transparencia y claridad:** Mantener a los empleados informados sobre los cambios organizacionales, metas y objetivos, fomentando un sentido de pertenencia e involucramiento. La implementación efectiva de estos programas puede contribuir a mejorar la moral, fortalecer el liderazgo interno y fomentar relaciones laborales saludables dentro de la empresa.

Retención de colaboradores

La retención de colaboradores es un aspecto fundamental para el éxito a largo plazo de Insucosta SAS. Estrategias claves para mejorar la retención de nuestros empleados:

1. **Oportunidades de desarrollo:** Ofrecer programas de capacitación, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que ayuden a los empleados a avanzar en sus carreras dentro de la empresa.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

2. **Equilibrio entre vida laboral y personal:** Promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, ofreciendo flexibilidad laboral cuando sea posible.
3. **Reconocimiento y recompensas:** Implementar programas de reconocimiento que valoren las contribuciones significativas de los empleados y ofrezcan incentivos tangibles como bonificaciones, premios o beneficios adicionales.
4. **Comunicación abierta:** Fomentar una comunicación clara y abierta entre la dirección y los empleados, permitiendo que los colaboradores se sientan escuchados y valorados.
5. **Ambiente laboral positivo:** Crear un entorno laboral en el que los empleados se sientan seguros, respetados y motivados para desempeñarse al máximo de su potencial.
6. **Compensación competitiva:** Ofrecer una compensación justa y competitiva, así como beneficios adicionales que demuestren el valor que la empresa otorga a sus empleados.

Al implementar estas estrategias, Insucosta S.A.S puede fortalecer su capacidad para retener talento clave, reducir la rotación de personal y mantener un equipo comprometido y productivo.

Análisis y propuesta de Manual de funciones

La propuesta del manual de funciones debe ser un documento dinámico que refleje con precisión la realidad operativa y las necesidades organizativas de Insucosta S.A.S. Además, es importante involucrar a los colaboradores en este proceso para asegurar que el manual sea relevante y útil en el día a día laboral. Estos son:

- **Análisis de roles y responsabilidades:** Realizar un análisis detallado de cada puesto dentro de la empresa, identificando las tareas, responsabilidades y competencias necesarias para desempeñar eficazmente cada función.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Descripción detallada de puestos:** Elaborar descripciones exhaustivas para cada puesto, incluyendo tareas específicas, relaciones de reporte, requisitos educativos y experiencia laboral necesaria, así como cualquier otra información relevante.
- **Definición de competencias y habilidades clave:** Identificar las competencias y habilidades necesarias para el éxito en cada puesto, tales como habilidades técnicas, habilidades interpersonales, liderazgo, entre otras.
- **Estructura organizativa:** Establecer una estructura clara que muestre las relaciones jerárquicas entre los diferentes puestos y departamentos, proporcionando claridad sobre la cadena de mando y las líneas de comunicación.
- **Elaboración del manual de funciones:** Utilizando la información recopilada, elaborar un manual de funciones que documente de manera clara y concisa las responsabilidades y expectativas asociadas con cada puesto dentro de la organización.

Clima organizacional

El clima organizacional es un factor crucial que influye en el bienestar, la satisfacción y el desempeño de los colaboradores en Insucosta S.A.S. Aquí te presento algunas consideraciones importantes para mejorar el clima organizacional:

- **Comunicación efectiva:** Fomentar una comunicación abierta y transparente dentro de la empresa, asegurando que los empleados se sientan escuchados y comprendidos.
- **Liderazgo positivo:** Promover un liderazgo participativo y orientado al desarrollo, que inspire confianza, brinde apoyo y fomente un ambiente de trabajo colaborativo.
- **Cultura de reconocimiento:** Implementar programas de reconocimiento que valoren las contribuciones de los empleados y fomenten un sentido de pertenencia y gratitud.

- **Equilibrio entre trabajo y vida personal:** Apoyar políticas que promuevan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, reconociendo la importancia del bienestar integral de los colaboradores.
- **Desarrollo profesional:** Ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que motiven a los empleados a alcanzar su máximo potencial dentro de la empresa.
- **Ambiente laboral seguro y respetuoso:** Garantizar un entorno laboral seguro, inclusivo y respetuoso, donde se promueva la diversidad y se rechace cualquier forma de discriminación o acoso.
- **Encuestas de clima laboral:** Realizar periódicamente encuestas de clima laboral para identificar áreas de mejora, recopilar retroalimentación de los empleados y tomar medidas correctivas según sea necesario.

Al priorizar estas consideraciones, Insucosta S.A.S puede fortalecer su clima organizacional, promoviendo un ambiente de trabajo positivo, productivo y gratificante para todos sus colaboradores.

Definir Estrategias de talento Humano

Para la definición de estrategias de talento humano en la empresa prestadora de servicios de capacitación en el sector salud, es crucial realizar un análisis detallado de las necesidades actuales y futuras de la organización. Esto implica identificar las habilidades y competencias que se requieren para el óptimo funcionamiento del negocio, así como evaluar las posibles brechas de talento. También es vital considerar el contexto del sector salud y las tendencias en la capacitación

médica para diseñar estrategias efectivas que se alineen con las necesidades del mercado. Asimismo, se deben establecer mecanismos para atraer, retener y desarrollar al talento humano, tomando en cuenta las particularidades y demandas del sector. Esto puede incluir programas de formación, reconocimiento, liderazgo y comunicación afectiva, todo con miras a fortalecer la capacidad del capital humano de la empresa.

Plan de Mejoramiento

Se propone implementar un programa de mentoring para los empleados, con el fin de brindarles apoyo y orientación en el desarrollo de sus habilidades. Además, se sugiere la realización de evaluaciones de desempeño periódicas para identificar áreas de mejora y ofrecer retroalimentación constructiva. Asimismo, se plantea la creación de un plan de incentivos basado en el desempeño, con el objetivo de motivar a los colaboradores a alcanzar metas específicas. Por último, se buscará establecer un sistema de capacitación continua que garantice el desarrollo profesional de todo el personal, asegurando así un ambiente laboral productivo y satisfactorio.

Presupuesto

Concepto	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Total
Ingresos por capacitación	**400.000**	**400.000**	**300.000**	**1.100.000**

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Otros ingresos	**150.000**	**220.000**	**250.000**	**620.000**
Total de ingresos	**550.000**	**620.000**	**550.000**	**1.720.000**
Costo de personal capacitador	**700.000**	**600.000**	**650.000**	**1.950.000**
Materiales didácticos	**25.000**	**50.000**	**45.000**	**120.000**
Alquiler de espacios	**80.000**	**70.000**	**80.000**	**230.000**
Gastos operativos específicos	**100.000**	**85.000**	**120.000**	**305.000**
Gastos administrativos	**800.000**	**800.000**	**800.000**	**2.400.000**
Gastos de marketing	**25.000**	**40.000**	**35.000**	**100.000**
Otros gastos	**38.000**	**55.000**	**60.000**	**153.000**
Total de gastos	**1.768.000**	**1.700.000**	**1.740.000**	**5.208.000**

IV MODULO: GERENCIA DE MERCADEO, PRODUCTIVIDAD Y ANALISIS COMPETITIVO

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

En este capítulo se aplicarán las herramientas de marketing mix, la matriz BCG y las 5 fuerzas de Porter. Donde se realiza una investigación de mercado, junto con el diseño de marca y el plan de mejoramiento que se propone.

Marketing mix: análisis de producto, análisis de precio, análisis de comercialización, análisis de promoción.

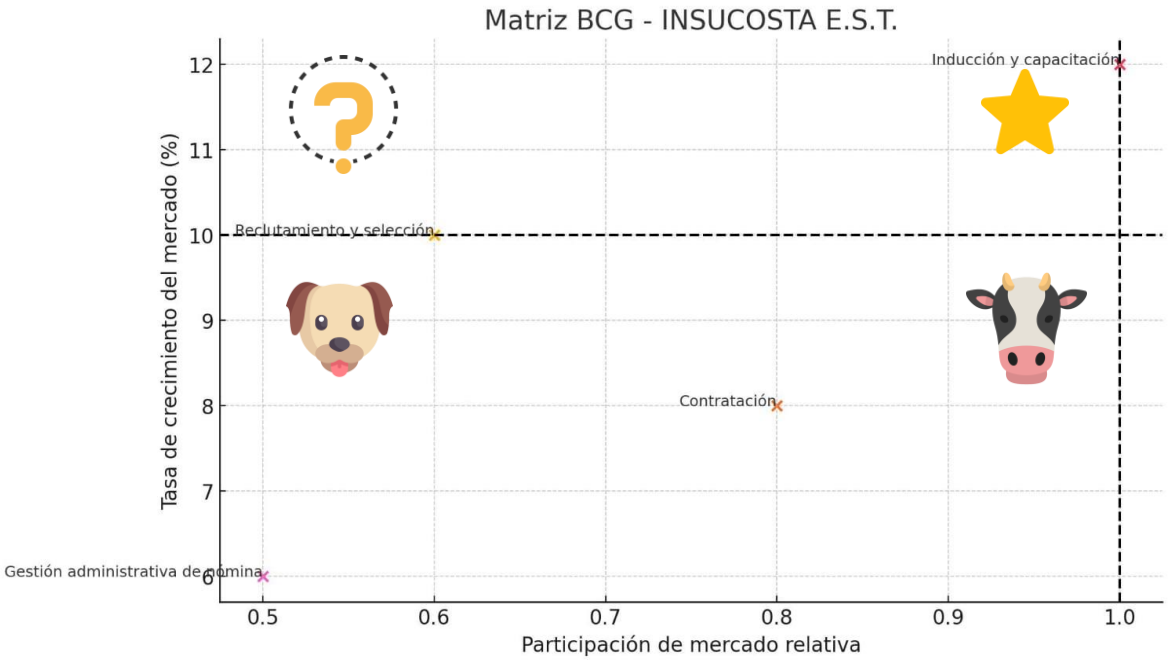
Por consiguiente, se procedió a realizar el modelo de las 4P´s donde estos representan el producto, el precio, el punto de venta o plaza y la promoción, de la empresa **INSUCOSTA S.A.S.**

MEZCLA	OBJETIVO	INCLUYE
PRODUCTO	INSUCOSTA EST ofrece una amplia gama de servicios relacionados con la salud y la seguridad laboral a través de sus EPS y ARP.	Nuestra empresa ofrece sus servicios a las EPS´S y ARP´S para ofrecer capacitaciones a los trabajadores en prevención de riesgos profesionales salud crecimiento personal y profesional.
PRECIO	La empresa establece estructuras de precios para sus productos y servicios, incluyendo primas de seguros y comisiones asociadas a los planes de pensiones, con el fin de reflejar el valor y la cobertura ofrecida.	
PLAZA	En este caso, "plaza" se refiere a la distribución y accesibilidad de los servicios de INSUCOSTA EST, abarcando sus sucursales físicas, canales digitales y puntos de contacto donde los clientes pueden acceder a información y asesoramiento sobre pensiones y seguros.	Fundación-magdalena Calle 6 Cr 6 #6-23 local 1 Santa Marta-Magdalena Edificio Bahía piso 5 3205467334 www.inversiones.S.A.S.com

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

PROMOCION	INSUCOSTA EST, lleva a cabo actividades promocionales para dar a conocer sus servicios.	Como campañas publicitarias, programas educativos sobre pensiones y seguros, así como eventos para interactuar con sus clientes potenciales.

- **Matriz BCG y 5 fuerzas de porter.**



Nota: De acuerdo con la ilustración anterior podemos analizar los servicios ofrecidos por parte de la empresa. Reclutamiento y selección y Contratación: Ambas categorías están en "Interrogantes". Tienen una participación de mercado moderada a baja y una alta tasa de crecimiento del mercado. Esto sugiere que podrían convertirse en "Estrellas" con inversiones adecuadas o caer en "Perros" si no se les presta suficiente atención. Inducción y capacitación: Está en "Estrellas", lo que significa que es un servicio con alta participación de mercado y una alta tasa de crecimiento. Es crucial mantener inversiones para sostener su posición de liderazgo y aprovechar el crecimiento. Gestión administrativa de nómina: Está en "Perros", indicando baja

participación de mercado y baja tasa de crecimiento. Estos servicios suelen generar menores ingresos y podrían ser considerados para una revisión estratégica. Estos puntajes parecen razonables y reflejan diferentes estrategias que podrías adoptar: Interrogantes: Evaluar si se deben aumentar las inversiones para ganar más participación de mercado. Estrellas: Continuar invirtiendo para mantener el liderazgo. Perros: Considerar si es mejor desinvertir o reestructurar estos servicios.

Análisis competitivo de las 5 fuerzas de porter

El modelo de las 5 fuerzas de porter es una herramienta de análisis estratégico que ayudara a conocer la intensidad de la competencia en la empresa INSUCOSTA S.A.S. que se dedica a la capacitación y es prestadora de servicios en el sector de la salud.

- **Rivalidad entre competidores:** existen varias empresas que ofrecen servicios de capacitación en el sector de la salud, tanto locales como nacionales. La rivalidad puede ser alta si hay muchas empresas con capacidad similares. Más nos destacamos como la empresa número uno en el sector, con los mejores profesionales en su especialización, donde generamos calidad en nuestros servicios.
- **Poder de negociación de los proveedores:** Si INSUCOSTA S.A.S. depende de proveedores específicos para obtener materiales y recursos necesarios para la capacitación en la salud, la calidad y disponibilidad de estos proveedores pueden influir en los costos y la capacidad de entrega de la empresa.
- **Poder de negociación de los compradores:** los clientes de INSUCOSTA S.A.S. como hospitales, clínicas y profesionales de la salud, pueden tener negociación en términos de precios y condiciones de servicios. La capacidad de INSUCOSTA S.A.S. para ofrecer servicios de calidad a precios competitivos puede influir en su poder de negociación con los clientes.
- **Amenaza de productos sustitutos:** INSUCOSTA S.A.S. ofrece servicios especializados de capacitación en salud que pueden no tener sustitutos directos. Su enfoque en la calidad y la relevancia de la capacitación puede reducir la amenaza de productos sustitutos.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Amenaza de nuevos competidores:** La excelencia y la calidad en el servicio de INSUCOSTA S.A.S. en el sector de la capacitación en salud pueden actuar como una barrera de entrada para nuevos competidores. Además, la empresa puede tener acuerdos estratégicos con proveedores clave que dificultan la entrada de nuevos competidores.

Investigación de mercados

Análisis del Mercado

- **Objetivo Segmentación de Mercado clientes Institucionales:** Hospitales y clínicas: Necesitan capacitación continua para su personal médico y administrativo.
- **Instituciones educativas:** Universidades y escuelas de medicina que buscan programas complementarios de formación para sus estudiantes.
- **Clientes Individuales:** Profesionales de la salud: Médicos, enfermeras, técnicos y otros profesionales que buscan actualizar sus conocimientos y habilidades.
- **Estudiantes y residentes de salud:** Necesitan formación práctica y teórica para completar sus estudios y prácticas profesionales.

Personal administrativo de salud: Requiere capacitación en gestión administrativa y normativa de salud.

Análisis Demográfico y Geográfico

Demografía

- **Edad:** Mayoritariamente entre 25 y 55 años.
- **Género:** Equilibrado, aunque puede variar según la especialidad. Nivel educativo: Profesionales con títulos universitarios y especializados.

Geografía

- **Ubicación:** Principalmente en áreas urbanas y metropolitanas donde se concentran los principales hospitales y clínicas.
- **Regiones:** Ciudades con alta concentración de instalaciones de salud y educación superior, como Santa Marta, Bogotá, Medellín, y Cali.
- **Análisis de la Demanda Tamaño del Mercado:** Estimación de la cantidad de instituciones y profesionales que requieren capacitación en el sector salud. Evaluación del presupuesto destinado a formación y desarrollo por parte de estas instituciones.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Necesidad de actualización continua de conocimientos médicos y técnicos debido a los rápidos avances en el sector salud. Aumento en la demanda de programas que integren habilidades blandas y técnicas para un enfoque integral en la formación.

Análisis de la Competencia Identificación de Competidores

- **Competidores directos:** Empresas de capacitación que ofrecen programas similares en el sector salud.
- **Competidores indirectos:** Universidades y consultores independientes que también ofrecen servicios de capacitación.
- **Análisis Comparativo Servicios ofrecidos:** Comparación de la variedad y calidad de los servicios de capacitación y gestión administrativa.
- **Precios:** Análisis de la estructura de precios y paquetes ofrecidos por los competidores.
- **Reputación:** Evaluación de la satisfacción del cliente y la reputación de los competidores en el mercado. Fortalezas y Debilidades Fortalezas de INSUCOSTA E.S.T.: Alta calidad de los programas de capacitación, especialización en el sector salud, flexibilidad en los formatos de capacitación.
- **Debilidades:** Necesidad de mejorar la visibilidad y el alcance de marketing en algunas regiones.

Investigación Cuantitativa y Cualitativa

- **Investigación Cuantitativa Encuestas:** Diseño de cuestionarios para evaluar la satisfacción del cliente, identificar necesidades y preferencias, y medir la percepción de calidad de nuestros servicios. Distribución de encuestas a través de medios en línea y presenciales.
- **Muestreo:** Selección de una muestra representativa que incluya diferentes segmentos del mercado objetivo, como instituciones y profesionales de la salud.
- **Análisis de Datos:** Uso de herramientas estadísticas para analizar los datos y obtener conclusiones sobre la satisfacción del cliente y las oportunidades de mercado.

Análisis de Resultados

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Segmentación del Mercado

- Identificación de segmentos clave basados en las características y necesidades del cliente.
- Desarrollo de perfiles detallados para cada segmento de mercado.

Análisis de la Satisfacción del Cliente

- Evaluación de la satisfacción actual con los servicios de INSUCOSTA S.A.S.
- Identificación de áreas de mejora y oportunidades para aumentar la lealtad del cliente.

Identificación de Oportunidades

- Detectar nuevas áreas geográficas o segmentos de mercado con alta demanda de capacitación.
- Identificar servicios adicionales que podrían complementar la oferta actual.

Desarrollo de Estrategias

Propuestas de Valor

- Refinar las propuestas de valor de INSUCOSTA S.A.S. para diferenciarse de la competencia.
- Desarrollo de mensajes de marketing basados en los hallazgos de la investigación.

Estrategias de Marketing

- Diseño de campañas de marketing dirigidas a segmentos específicos del mercado.
- Utilización de canales de comunicación efectivos para alcanzar a los clientes objetivo.

Estrategias de Expansión

- Identificación de nuevas áreas geográficas o segmentos de mercado para la expansión.
- Desarrollo de nuevos servicios o mejora de los existentes basados en las necesidades del mercado.

Nota: Elaboración del Informe de Investigación Resumen de los hallazgos clave de la investigación, evaluación del panorama competitivo y la demanda del mercado. Recomendaciones estratégicas basadas en los datos y análisis realizados. Sugerencias para mejorar la satisfacción del cliente y capturar nuevas oportunidades de mercado. Plan de Acción el desarrollo de un plan de acción detallado para implementar las estrategias recomendadas. Establecimiento de plazos y

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

responsables para cada acción. Implementación y seguimiento implementación ejecución de las estrategias y acciones recomendadas. Asignación de recursos necesarios para la implementación, monitoreo y evaluación realización de un seguimiento continuo para evaluar el impacto de las estrategias implementadas. Ajuste de las estrategias según los resultados obtenidos y la retroalimentación del mercado. Este análisis proporciona una comprensión profunda del mercado de capacitación y servicios en el sector de la salud para INSUCOSTA S.A.S., identificando oportunidades y desarrollando estrategias efectivas para mantener y fortalecer la posición de la empresa en el mercado.

Diseño de marca e imagen corporativa

INVERSIONES Y SUMINISTROS DE LA COSTA S.A.S.
(INSUCOSTA S.A.S)



Plan de mejoramiento

Nota: El plan de mejoramiento para INSUCOSTA S.A.S. tiene como objetivo fortalecer la calidad de nuestros servicios, expandir nuestra oferta y presencia en el mercado, mejorar la eficiencia operativa, y fortalecer las relaciones con nuestros clientes. A través de la implementación de estas estrategias, INSUCOSTA S.A.S. estará mejor posicionada para mantener su liderazgo en

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

el sector de capacitación y servicios de salud, adaptándose continuamente a las necesidades del mercado y las innovaciones tecnológicas.

Presupuesto

ÁREA	DESCRIPCIÓN	COSTO ESTIMADO ANUAL
Fortalecimiento de calidad	Capacitación, certificación, evaluación	$35,000,000
Expansión de ofertas y presencia	Nuevos programas, marketing, expansión física	$85,000,000
Mejora de eficiencia operativa	Software, optimización, capacitación	$25,000,000
Fortalecimiento de relaciones	CRM, fidelización,encuestas	$18,000,000
TOTAL GENERAL		**$163,000,000**

1. Fortalecimiento de la Calidad de los Servicios

Actividades:

- Capacitación continúa del personal.
- Actualización y certificación de programas de capacitación.
- Evaluación de calidad y satisfacción del cliente.

Presupuesto Estimado:

- Capacitación continua: $20,000,000 COP
- Actualización y certificación: $10,000,000 COP

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- Evaluación de calidad: $5,000,000 COP

  Total: $35, 000,000 COP

2. **Expansión de la Oferta y Presencia en el Mercado**

   Actividades:

- Desarrollo de nuevos programas y servicios.
- Marketing y publicidad.
- Apertura de nuevas sedes o ampliación de las existentes.

  Presupuesto Estimado:

- Desarrollo de nuevos programas: $15,000,000 COP
- Marketing y publicidad: $30,000,000 COP
- Expansión física: $40,000,000 COP

  Total: $85, 000,000 COP

3. **Mejora de la Eficiencia Operativa**

   Actividades:

- Implementación de software de gestión y automatización.
- Revisión y optimización de procesos internos.
- Capacitación en eficiencia operativa.

  Presupuesto Estimado:

- Software de gestión: $10,000,000 COP
- Optimización de procesos: $8,000,000 COP
- Capacitación en eficiencia: $7,000,000 COP

  Total: $25, 000,000 COP

4. **Fortalecimiento de las Relaciones con los Clientes**

SC-CER96940

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Actividades:

- Implementación de un sistema CRM (Customer Relationship Management).
- Programas de fidelización y beneficios.
- Encuestas y análisis de satisfacción del cliente.

Presupuesto Estimado:

- Sistema CRM: $10,000,000 COP
- Programas de fidelización: $5,000,000 COP
- Encuestas y análisis: $3,000,000 COP

Total: $18, 000,000 COP

Análisis del Presupuesto

- **Fortalecimiento de la Calidad de los Servicios**

Este presupuesto asegura que el personal de INSUCOSTA S.A.S. esté continuamente capacitado y que los programas de capacitación estén actualizados y certificados. La evaluación continua de la calidad y la satisfacción del cliente garantizará que los servicios cumplan con las expectativas del mercado.

- **Expansión de la Oferta y Presencia en el Mercado**

Desarrollar nuevos programas y servicios, junto con una fuerte estrategia de marketing y publicidad, permitirá a INSUCOSTA S.A.S. aumentar su presencia en el mercado. La expansión física (nuevas sedes o ampliación de las existentes) facilitará el acceso a más clientes potenciales.

- **Mejora de la Eficiencia Operativa**

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

La implementación de software de gestión y la optimización de procesos internos mejorarán la eficiencia operativa. La capacitación en eficiencia operativa permitirá a los empleados trabajar de manera más eficaz, reduciendo costos y mejorando la productividad.

- **Fortalecimiento de las Relaciones con los Clientes**

La implementación de un sistema CRM y los programas de fidelización fortalecerán las relaciones con los clientes existentes y atraerán nuevos clientes. Las encuestas y el análisis de satisfacción del cliente proporcionarán información valiosa para mejorar los servicios.

Conclusión

El presupuesto total de $163, 000,000 COP está diseñado para fortalecer las áreas clave de calidad de los servicios, expansión del mercado, eficiencia operativa y relaciones con los clientes. Este plan de mejoramiento posicionará a INSUCOSTA S.A.S. como líder en el sector de capacitación y servicios de salud, permitiendo a la empresa adaptarse a las necesidades del mercado y aprovechar las innovaciones tecnológicas.

V MODULO:

Productos y Servicios de INSUCOSTA S.A.S.

- **Reclutamiento y Selección:** INSUCOSTA S.A.S. ofrece servicios de reclutamiento y selección especializados para el sector de la salud. Este servicio incluye la identificación, evaluación y selección de profesionales cualificados para ocupar diversas posiciones dentro de organizaciones de salud, garantizando que los candidatos seleccionados cumplan con los estándares y requerimientos del cliente.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Contratación:** La empresa gestiona todo el proceso de contratación de personal, desde la elaboración de contratos hasta la integración del nuevo empleado en la organización. Este servicio asegura que todas las normativas laborales y legales sean cumplidas, facilitando una transición fluida y eficiente para ambas partes.
- **Inducción y Capacitación:** INSUCOSTA S.A.S. ofrece programas de inducción y capacitación dirigidos a nuevos empleados y al personal existente en el sector de la salud. Estos programas están diseñados para mejorar las habilidades y competencias del personal, garantizando una actualización constante en procedimientos, tecnologías y prácticas médicas actuales. Los cursos pueden ser presenciales o en línea, adaptándose a las necesidades específicas de los clientes.
- **Gestión Administrativa de Nómina:** La empresa proporciona servicios completos de gestión administrativa de nómina, incluyendo el cálculo y procesamiento de salarios, gestión de beneficios, cumplimiento de normativas fiscales y laborales, y la generación de reportes. Este servicio permite a las organizaciones del sector de la salud enfocarse en su actividad principal, mientras INSUCOSTA S.A.S.

Nota: se encarga de la administración eficiente y precisa de la nómina. INSUCOSTA S.A.S. se destaca por su enfoque integral en la gestión de recursos humanos y la capacitación en el sector de la salud, ofreciendo soluciones que mejoran la eficiencia operativa y la calidad del servicio en sus clientes.

Análisis de la administración de relaciones con los clientes, tiempos y colas en los servicios

Administración de Relaciones con los Clientes (CRM)

- Mejorar la satisfacción y fidelización de los clientes en los servicios de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y gestión administrativa de nómina.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- INSUCOSTA S.A.S. implementa un sistema de CRM para gestionar eficientemente las relaciones con los clientes, que incluye:
- Registro detallado de las interacciones con cada cliente, historial de servicios prestados, y preferencias específicas. Esto permite adaptar los servicios de capacitación y administración de nómina según las necesidades individuales de cada institución de salud.
- Comunicación Proactiva envío de comunicaciones personalizadas, incluyendo recordatorios de capacitación, actualizaciones sobre procesos de selección y contratación, y notificaciones sobre novedades en los servicios de nómina.
- Programas de Fidelización ofrecimiento de descuentos y beneficios exclusivos para clientes recurrentes y referidos, incentivando la continuidad y lealtad en la relación

Tiempos de Servicio

- Reducir los tiempos de entrega y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios de capacitación y administración de nómina.
- INSUCOSTA S.A.S. optimiza los tiempos de servicio mediante:
- Automatización de Procesos de Implementación de software especializado para la gestión de clientes y administración de nómina, lo que reduce el tiempo manual y minimiza errores en cálculos y reportes.
- Estandarización de procedimientos de desarrollo de protocolos estandarizados para la realización de inducciones y capacitaciones, así como para la gestión de nómina, asegurando consistencia y eficiencia en la entrega de servicios.
- Capacitación del personal en formación continúa del equipo en el uso de herramientas tecnológicas y en metodologías ágiles para gestionar procesos administrativos y de capacitación más rápidamente.
- Indicadores de éxito en reducción en el tiempo promedio de respuesta y entrega de servicios.

Gestión de Colas en los Servicios

- Minimizar los tiempos de espera y mejorar la experiencia de los clientes durante la prestación de servicios.
- Para gestionar las colas de servicio de manera eficiente, INSUCOSTA S.A.S. implementa sistema de gestión de turnos y uso de herramientas digitales que asignan y

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

priorizan automáticamente las solicitudes de servicios, optimizando el flujo de atención.

- Análisis de patrones de demanda para ajustar la capacidad de servicio en períodos de alta y baja actividad, garantizando una atención adecuada en todo momento.
- Informar a los clientes sobre los tiempos de espera estimados y mantener una comunicación clara sobre cualquier posible demora, mejorando la percepción y satisfacción del cliente.

Nota: INSUCOSTA S.A.S. mejora la administración de relaciones con los clientes, optimiza los tiempos de servicio y gestiona eficientemente las colas mediante la implementación de un sistema de CRM robusto, la automatización y estandarización de procesos, y la utilización de herramientas tecnológicas avanzadas. Estas estrategias no solo incrementan la satisfacción del cliente, sino que también mejoran la eficiencia operativa y competitividad en el sector de capacitación y servicios en salud.

Análisis y evaluación de operaciones productivas

Optimizar la eficiencia operativa y mejorar la calidad de los servicios en el sector de la salud.

1. Análisis de Procesos Productivos y Servicios:

INSUCOSTA S.A.S. ofrece servicios de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y gestión administrativa de nómina.

- Reclutamiento y Selección: Se analiza el tiempo de ciclo y la eficiencia del sistema de seguimiento de candidatos (ATS), buscando reducir el tiempo de contratación y mejorar la calidad de los candidatos seleccionados.
- Contratación: Evaluación de los procesos de formalización contractual para asegurar que se cumplen todas las normativas legales y se reduce el tiempo de incorporación.
- Inducción y Capacitación: Revisión de la efectividad de los programas de formación inicial y continua, utilizando plataformas de e-learning para optimizar el tiempo y los recursos empleados.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- Gestión Administrativa de Nómina: Uso de software de nómina para automatizar y asegurar la precisión en el procesamiento de salarios y beneficios, minimizando errores y tiempos de procesamiento.

2. Optimización de Recursos:

Automatización: Implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de procesos, incluyendo software especializado en HRMS y nómina, reduciendo errores y mejorando la eficiencia.

Capacitación del Personal: Formación continúa en nuevas tecnologías y mejores prácticas para mantener un alto nivel de competencia y eficiencia en la prestación de servicios.

Asignación de Recursos: Optimización de la asignación de personal y recursos, ajustando la capacidad de acuerdo a la demanda del servicio.

3. Mejora Continua:

Auditorías Internas: Realización de auditorías regulares para evaluar y mejorar los procesos operativos, asegurando el cumplimiento de estándares de calidad.

Feedback: Recopilación y análisis de feedback de clientes y empleados para identificar áreas de mejora y ajustar los servicios según las necesidades y expectativas del mercado.

Benchmarking: Comparación de los procesos con los de los líderes del sector para identificar oportunidades de mejora e implementar mejores prácticas.

4. Indicadores de Desempeño:

Eficiencia Operativa: Reducción en el tiempo de ciclo de los procesos y en el costo por proceso.

Calidad del Servicio: Incremento en la satisfacción del cliente y precisión en la gestión de nómina.

Productividad: Mejora en la relación entre el número de empleados y el número de clientes atendidos, y en la tasa de finalización de programas de capacitación.

Nota: INSUCOSTA S.A.S. optimiza sus operaciones productivas y servicios mediante la automatización de procesos, la formación continua del personal y la implementación de prácticas

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

de mejora continua. Este enfoque asegura una mayor eficiencia operativa, una mejor calidad del servicio y una mayor satisfacción del cliente en el sector de la salud.

Análisis y evaluación de tecnología, investigación y desarrollo

Aprovechar la tecnología y fomentar la investigación y desarrollo (I+D) para mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la competitividad en el mercado de capacitación y servicios en el sector de la salud.

1. Análisis de Tecnología

Infraestructura Tecnológica: INSUCOSTA S.A.S. utiliza una infraestructura tecnológica avanzada que incluye:

- **Software de Gestión de Recursos Humanos (HRMS):** Automatiza procesos de reclutamiento, selección, contratación y gestión de nómina, mejorando la eficiencia y reduciendo errores.
- **Plataformas de E-learning:** Ofrecen programas de inducción y capacitación en línea, permitiendo un acceso flexible y continuo a la formación para los empleados.
- **CRM:** Gestiona las relaciones con los clientes, personalizando las interacciones y mejorando la fidelización.

Evaluación

- **Eficiencia y Automatización:** La automatización de procesos administrativos reduce significativamente el tiempo y los costos operativos.
- **Calidad del Servicio:** La implementación de plataformas de e-learning y CRM mejora la calidad de la capacitación y la satisfacción del cliente.
- **Seguridad y Mantenimiento:** La infraestructura tecnológica está equipada con medidas de seguridad avanzadas y se somete a mantenimiento regular para garantizar su fiabilidad y protección de datos.

2. Investigación y Desarrollo (I+D)

Impulsar la innovación y el desarrollo de nuevos servicios y metodologías que respondan a las necesidades del sector de la salud.

Análisis

Innovación en Capacitación: Desarrollo de programas de capacitación que incorporan las últimas tendencias y tecnologías en salud, como simulaciones virtuales y realidad aumentada.

Desarrollo de Nuevos Servicios: Investigación de necesidades emergentes en el sector de la salud y desarrollo de nuevos servicios que respondan a estas demandas, como programas especializados en gestión de crisis sanitarias.

Colaboraciones y Alianzas: Establecimiento de alianzas con instituciones académicas y organizaciones de salud para impulsar proyectos de I+D que beneficien a ambas partes.

Evaluación

- **Impacto en el Mercado:** Introducción de servicios innovadores que se traducen en una ventaja competitiva y mayor cuota de mercado.
- **Mejora Continua:** Los resultados de la investigación y desarrollo se retroalimentan en los procesos operativos y en la oferta de servicios, asegurando una mejora continua y adaptabilidad a los cambios del sector.
- **Retorno de Inversión (ROI):** Evaluación del retorno de inversión en proyectos de I+D mediante el análisis del impacto financiero y la mejora en la satisfacción del cliente.

3. **Indicadores de Desempeño**

- **Eficiencia Tecnológica:** Reducción en tiempos y costos operativos gracias a la automatización y el uso de tecnología avanzada.
- **Innovación y Nuevos Servicios:** Número de nuevos servicios desarrollados y lanzados al mercado, y su adopción por parte de los clientes.
- **Satisfacción del Cliente:** Mejora en la satisfacción del cliente y en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos.
- **Retorno de Inversión en I+D:** Evaluación financiera del impacto de las inversiones en proyectos de investigación y desarrollo.

Nota: INSUCOSTA S.A.S. se posiciona como líder en el sector de la capacitación y servicios de salud mediante el uso estratégico de la tecnología y un robusto enfoque en

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

investigación y desarrollo. La infraestructura tecnológica avanzada y los esfuerzos en I+D no solo mejoran la eficiencia operativa y la calidad del servicio, sino que también permiten a la empresa adaptarse rápidamente a las demandas del mercado y mantener una ventaja competitiva.

Aseguramiento de la calidad del servicio

INSUCOSTA S.A.S. es una empresa dedicada a ofrecer servicios de recursos humanos y capacitación en el sector de la salud, comprometida con la excelencia y la satisfacción de sus clientes. Para garantizar que sus servicios se entreguen con la más alta calidad, INSUCOSTA S.A.S. ha desarrollado un enfoque integral para el aseguramiento de la calidad del servicio.

Definición de Estándares de Calidad

- Políticas y Procedimientos: INSUCOSTA S.A.S. desarrolla y documenta políticas y procedimientos claros para cada uno de sus servicios, asegurando que todos los empleados conozcan y sigan estos estándares.
- Indicadores de Desempeño: Se establecen indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir la calidad de los servicios, tales como la satisfacción del cliente, la precisión en los procesos y la eficiencia operativa.

Capacitación y Desarrollo del Personal

- **Formación Continua:** INSUCOSTA S.A.S. invierte en la capacitación continua de su personal para que estén actualizados con las mejores prácticas y normativas del sector salud.
- **Evaluación del Desempeño:** Se realizan evaluaciones regulares del desempeño del equipo para identificar áreas de mejora y proporcionar la formación necesaria.

Monitoreo y Evaluación Continua

- **Sistemas de Monitoreo:** La empresa implementa sistemas tecnológicos para el monitoreo en tiempo real de la calidad de sus servicios, incluyendo el uso de software de gestión de calidad y análisis de datos.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Auditorías Internas:** INSUCOSTA S.A.S. realiza auditorías internas periódicas para asegurar que todos los procesos se llevan a cabo según los estándares establecidos y para identificar posibles áreas de mejora.

Gestión de Quejas y Retroalimentación

- **Canales de Comunicación:** Se establecen canales claros y accesibles para que tanto clientes como empleados puedan proporcionar retroalimentación sobre los servicios.
- **Procesamiento de Quejas:** La empresa desarrolla un sistema eficiente para recibir, analizar y resolver quejas de manera rápida y efectiva, utilizando esta información para mejorar continuamente.

Mejora Continua

- **Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act):** INSUCOSTA S.A.S. adopta el ciclo PDCA para asegurar una mejora continua en sus procesos. Planifica mejoras, las implementa, verifica su efectividad y actúa en consecuencia.
- **Innovación:** La empresa se mantiene al día con las innovaciones en el sector de la salud y evalúa su implementación para mejorar la calidad de sus servicios.

Tecnología y Herramientas de Soporte

- **Software de Gestión de Calidad:** Se utiliza software especializado para gestionar y monitorear la calidad de los servicios, asegurando un seguimiento adecuado de los indicadores clave de desempeño.
- **Sistemas de Gestión de la Información:** INSUCOSTA S.A.S. implementa sistemas de gestión de la información para centralizar datos y facilitar el análisis y la toma de decisiones.

Implementación del Aseguramiento de la Calidad

Para implementar de manera efectiva estas estrategias, INSUCOSTA S.A.S. sigue estos pasos:

- **Evaluación Inicial:** Realiza un diagnóstico para identificar áreas críticas que necesitan mejoras.
- **Desarrollo de un Plan de Calidad:** Crea un plan detallado que incluya objetivos, estrategias, recursos necesarios y cronogramas.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Asignación de Responsabilidades:** Define roles y responsabilidades claras para el personal involucrado en el proceso de aseguramiento de la calidad.
- **Implementación y Monitoreo:** Ejecuta el plan de calidad, monitorea su progreso y hace ajustes según sea necesario.
- **Evaluación y Ajuste:** Evalúa los resultados obtenidos y realiza los ajustes necesarios para mejorar continuamente el sistema de calidad.
- **Beneficios del Aseguramiento de la Calidad del Servicio**
- **Satisfacción del Cliente:** Al cumplir consistentemente con las expectativas de los clientes, INSUCOSTA S.A.S. incrementa su satisfacción y lealtad.
- **Eficiencia Operativa:** La implementación de procesos estandarizados y mejoras continuas reduce errores y aumenta la eficiencia operativa.
- **Reputación y Competitividad:** Mantener altos estándares de calidad mejora la reputación de la empresa y su posición competitiva en el mercado.
- **Reducción de Costos:** La prevención de errores y la mejora de procesos pueden resultar en una reducción de costos operativos.

Nota: INSUCOSTA S.A.S. se dedica a proporcionar servicios que no solo cumplen, sino que superan los estándares de calidad del sector de la salud. Con un enfoque integral y un compromiso constante con la excelencia, la empresa asegura que sus clientes reciban servicios de alta calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas.

Estrategia de productividad

INSUCOSTA S.A.S. se compromete a mejorar su productividad mediante las siguientes estrategias:

Optimización de Procesos: Identificación y eliminación de ineficiencias en los procesos operativos, incluyendo la estandarización y automatización de tareas.

Desarrollo del Personal: Capacitación continua y desarrollo de habilidades para garantizar un equipo altamente competente y eficiente.

Gestión del Tiempo: Implementación de técnicas de planificación y priorización para maximizar la eficiencia en la realización de tareas.

Tecnología y Herramientas: Utilización de software y herramientas tecnológicas para mejorar la gestión de proyectos, el análisis de datos y la comunicación interna.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Cultura de Mejora Continua: Promoción de una cultura organizacional que fomente la innovación, la retroalimentación y el aprendizaje constante.

Nota: Con estas acciones, INSUCOSTA S.A.S. busca incrementar su eficiencia operativa, mejorar la calidad de sus servicios y fortalecer su posición competitiva en el sector de la salud.

Mapa de procesos

Identificación de Necesidades de Capacitación

- Los departamentos de recursos humanos y operativos identifican las necesidades de capacitación del personal, basadas en requerimientos del cliente y regulaciones del sector de la salud.
- Se realizan análisis de brechas de habilidades y conocimientos para determinar áreas de enfoque.

Diseño de Programas de Capacitación

- Se desarrollan programas de capacitación adaptados a las necesidades identificadas, cubriendo temas relevantes para el sector de la salud, como normativas, procedimientos médicos y habilidades técnicas.
- Se establecen objetivos de aprendizaje claros para cada programa de capacitación.

Programación y Logística

- Se planifican fechas y horarios para las sesiones de capacitación, teniendo en cuenta la disponibilidad del personal y las instalaciones.
- Se gestionan los recursos necesarios, como materiales didácticos, equipos médicos y espacios de entrenamiento.

Impartición de Capacitación

- Se llevan a cabo las sesiones de capacitación presencial o virtual, dirigidas por instructores calificados en el sector de la salud.
- Se realizan actividades prácticas y sesiones de discusión para reforzar el aprendizaje.

Evaluación del Desempeño

Se evalúa el desempeño de los participantes durante y al finalizar la capacitación, a través de exámenes, estudios de caso y retroalimentación.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Se identifican áreas de mejora y se proporciona retroalimentación individualizada a los participantes.

Seguimiento Post-Capacitación

- Se realiza un seguimiento del desempeño de los participantes después de completar la capacitación, para evaluar la efectividad del programa.
- Se ofrecen oportunidades adicionales de aprendizaje y desarrollo profesional para mantener y mejorar las habilidades adquiridas.

Prestación de Servicios en el Sector de la Salud

- Una vez capacitado, el personal está preparado para prestar servicios en el sector de la salud, aplicando los conocimientos y habilidades adquiridos en su práctica diaria.
- Se asegura el cumplimiento de estándares de calidad y normativas establecidas en la prestación de servicios de salud.

Nota: Este mapa de procesos detalla cómo INSUCOSTA S.A.S. administra el proceso de capacitación y prestación de servicios en el sector de la salud, desde la identificación de necesidades hasta la aplicación práctica en la atención médica.

Diseño de planta

Área de Recepción y Atención al Cliente

- **Recepción:** Espacio amplio y acogedor para recibir a clientes y visitantes**.**
- **Área de Espera:** Zona cómoda con asientos y revistas para que los clientes esperen su turno.
- **Mostrador de Información:** Punto de atención donde el personal proporciona información y asistencia a los clientes.

Oficinas Administrativas

- **Oficinas de Administración:** Espacio dedicado para el personal administrativo, gestión de citas y atención telefónica.
- **Sala de Reuniones:** Área equipada con mesa y sillas para reuniones internas y con clientes.

Instalaciones Sanitarias

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Baños:** Baños limpios y accesibles para clientes y personal, equipados con todas las comodidades necesarias.

Salas de Capacitación y Formación

- **Aulas de Capacitación:** Espacios equipados con pizarras, proyectores y material didáctico para impartir clases teóricas.
- **Laboratorios y Salas de Práctica:** Áreas específicas con equipamiento médico y simuladores para entrenamiento práctico.

Zonas Comunes y de Descanso

- **Comedor y Cafetería:** Espacio para que el personal pueda disfrutar de sus comidas y bebidas.
- **Áreas de Descanso:** Zonas con asientos cómodos y relajantes para que el personal descanse durante los descansos.

Áreas de Almacenamiento y Logística

- **Almacenes:** Espacios designados para el almacenamiento de suministros médicos, equipos y material de oficina.
- **Áreas de Recepción y Distribución:** Zonas para recibir y distribuir suministros y correspondencia.

Cadena de Valor

Marketing y ventas: promoción de los servicios de capacitación en salud a través de estrategias de marketing digital, participación en eventos de la industria y establecimiento de alianza con organizaciones relacionadas con la salud.

Investigación y desarrollo: desarrollar contenido educativo y materiales para las capacitaciones adaptables a las necesidades del sector.

Adquisición de recursos: contratación de expertos en áreas de la salud adquisición de equipos tecnológicos necesarios para la capacitación.

Producción y distribución: creación y entrega de capacitaciones en diferentes formatos (presenciales, virtuales o mixtos).

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Entregas del servicio: impartición de las capacitaciones por parte de profesionales o instructores calificados.

Servicio al cliente: atención al cliente para resolver dudas proporcionar asistencia técnica y gestionar procesos de capacitación.

Desarrollo de relaciones: construir y mantener relaciones con distintas instituciones de salud impresas y otros actores relevantes en el sector.

Plan de mejoramiento

Nota: Después de una exhaustiva investigación en INSUCOSTA S.A.S., se ha elaborado un plan integral de mejoramiento que abarca áreas críticas para el éxito y la excelencia operativa de la empresa. Este plan se centra en la mejora de la calidad del servicio, la optimización de los procesos operativos, el desarrollo del personal, la mejora de la comunicación interna, la implementación de tecnología innovadora y la promoción del bienestar del personal.

Para mejorar la calidad del servicio, se propone implementar un sistema de gestión de calidad y realizar encuestas de satisfacción periódicas para recopilar feedback de los clientes. Además, se trabajará en la optimización de procesos operativos mediante la identificación y eliminación de áreas de ineficiencia, así como la implementación de tecnología y herramientas innovadoras para mejorar la eficiencia y la productividad.

En cuanto al desarrollo del personal, se diseñará un plan de capacitación y desarrollo profesional basado en las necesidades identificadas, promoviendo una cultura organizacional que valore el aprendizaje continuo y el crecimiento personal. La mejora de la comunicación interna será fundamental, mediante la implementación de herramientas y canales de comunicación abiertos y transparentes, así como la organización de reuniones regulares de seguimiento y retroalimentación.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Por último, se promoverá el bienestar del personal mediante la implementación de programas de bienestar laboral que incluyan actividades físicas, mentales y sociales, y la promoción de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Este plan integral de mejoramiento tiene como objetivo fortalecer la posición competitiva de INSUCOSTA S.A.S. en el sector de la salud y garantizar su crecimiento y éxito a largo plazo.

Presupuesto

1. **Mejora de la Calidad del Servicio**

Actividades:

- Implementación de un sistema de gestión de calidad.
- Realización de encuestas de satisfacción periódicas.

Presupuesto Estimado:

- Sistema de gestión de calidad: $15,000,000 COP
- Encuestas de satisfacción: $5,000,000 COP

Total: $20, 000,000 COP

2. **Optimización de Procesos Operativos**

Actividades:

- Identificación y eliminación de áreas de ineficiencia.
- Implementación de tecnología y herramientas innovadoras.

Presupuesto Estimado:

- Consultoría para identificación de ineficiencias: $10,000,000 COP
- Tecnología y herramientas innovadoras: $20,000,000 COP

Total: $30, 000,000 COP

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

3. **Desarrollo del Personal**

Actividades:

- Diseño y ejecución de un plan de capacitación y desarrollo profesional.

Presupuesto Estimado:

- Capacitación y desarrollo profesional: $25,000,000 COP

Total: $25, 000,000 COP

4. **Mejora de la Comunicación Interna**

Actividades:

- Implementación de herramientas y canales de comunicación.
- Organización de reuniones regulares de seguimiento y retroalimentación.

Presupuesto Estimado:

- Herramientas y canales de comunicación: $8,000,000 COP
- Reuniones regulares (logística, facilidades): $4,000,000 COP

Total: $12, 000,000 COP

Implementación de Tecnología Innovadora

Actividades:

- Adquisición e integración de tecnología innovadora en operaciones.

Presupuesto Estimado:

- Tecnología innovadora: $30,000,000 COP

Total: $30, 000,000 COP

5. **Promoción del Bienestar del Personal**

Actividades:

- Implementación de programas de bienestar laboral (actividades físicas, mentales y sociales).
- Promoción del equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Presupuesto Estimado:

- Programas de bienestar laboral: $15,000,000 COP
- Promoción de equilibrio trabajo-vida: $5,000,000 COP

Total: $20, 000,000 COP

ÁREA	DESCRIPCIÓN	COSTO ESTIMADO ANUAL
Mejora de la calidad del servicio	Sistema de gestión, encuentas de sactisfacción	$20,000,000
Optimización de procesos operativos	Consultoría, tecnología y herramientas	$30,000,000
Desarrollo del personal	Capacitación y desarrollo profesional	$25,000,000
Mejora de la comunicación interna	Herramientas, canales de comunicación reuniones	$12,000,000
Implementación de tecnología	Tecnología innovadora	$30,000,000
Bienestar del personal	Programas de bienestar, promoción de equilibrio	$20,000,000
TOTAL GENERAL		**$137,000,000**

Análisis del Presupuesto

1. **Mejora de la Calidad del Servicio**

La implementación de un sistema de gestión de calidad y la realización de encuestas de satisfacción asegurarán que los servicios de INSUCOSTA S.A.S. cumplan con los estándares de excelencia y se adapten a las necesidades de los clientes.

2. **Optimización de Procesos Operativos**

Identificar y eliminar ineficiencias, junto con la implementación de tecnología innovadora, mejorará significativamente la eficiencia operativa y reducirá costos a largo plazo.

3. **Desarrollo del Personal**

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Invertir en la capacitación y el desarrollo profesional del personal fomentará una cultura de aprendizaje continuo y crecimiento, lo que mejorará la calidad del trabajo y la satisfacción de los empleados.

4. **Mejora de la Comunicación Interna**

La implementación de herramientas y canales de comunicación eficaces, junto con reuniones regulares, fortalecerá la comunicación interna, mejorando la colaboración y la transparencia dentro de la organización.

5. **Implementación de Tecnología Innovadora**

Adquirir e integrar tecnología innovadora en las operaciones de INSUCOSTA S.A.S. aumentará la productividad y permitirá ofrecer servicios más avanzados y eficientes.

6. **Promoción del Bienestar del Personal**

Implementar programas de bienestar laboral y promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal aumentará la motivación y el rendimiento de los empleados, reduciendo el ausentismo y mejorando la retención de talento.

Conclusión

El presupuesto total de $137, 000,000 para el plan integral de mejoramiento está diseñado para abordar áreas críticas que fortalecerán la posición competitiva de INSUCOSTA S.A.S. en el sector de la salud. Este enfoque integral asegurará la mejora continua, el crecimiento y el éxito a largo plazo de la empresa.

VI MODULO: GERENCIA FINANCIERA

- **Análisis y Evaluación financiera.**

BALANCE GENERAL (AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023)					
ACTIVO	**MONTO $**		**PASIVO Y PATRIMONIO**	**MONTO $**	
Activo corriente			**Pasivo Corriente**		
Efectivo equivalente	$	4.000.000,00	Cuentas por cobrar	$	1.200.000,00
Cuentas por cobrar	$	2.000.000,00	Prestamos a corto plazo	$	800.000,00
Inventarios	$	800.000,00	Otros pasivos corrientes	$	400.000,00
Otros activos corrientes	$	400.000,00	**Total pasivo Corriente**	**$**	**2.400.000,00**
Total Activo Corriente	**$**	**7.200.000,00**	**Pasivo No Corriente**		
Activo No Corriente			Prestamos a largo plazo	$	4.000.000,00
Propiedad, planta y equipo	$	8.000.000,00	**Total Pasivo No Corriente**	**$**	**4.000.000,00**
Intangibles	$	2.000.000,00	**Total Pasivo**	**$**	**6.400.000,00**
Total Activo No Corriente	**$**	**1.000.000,00**	**Patrimonio**		
Total activo	**$**	**17.200.000,00**	Capital social	$	6.000.000,00
			Resultados acumulados	$	4.800.000,00
			Total Patrimonio	**$**	**10.800.000,00**
			Total Pasivo y Patrimonio	**$**	**17.200.000,00**

ESTADO DE RESULTADOS (DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2023)					
INGRESOS	MONTO $			COSTOS	MONTO $
Ventas de servicios de capacitación	$	24.000.000,00		Costo de ventas	$ 8.000.
Otros ingresis	$	2.000.000,00		Total Costos	$ 8.000.
Total Ingresos	**$**	**26.000.000,00**			

UTILIDAD BRUTA 18,000,000		
GASTOS OPERATIVOS	MONTO $	
Sueldos y salarios	$	6.000.000,00
Alquiler de oficina	$	2.000.000,00
Servicios publicos	$	400.000,00
Publicidad y marketing	$	800.000,00
Gastos de administración	$	1.200.000,00
Amortización de intangibles	$	400.000,00
Depreciación de equipos	$	800.000,00
Total Gastos Operativos	$	11.600.000,00

UTILIDAD OPERATIVA 6,400,000		
GASTOS FINANCIEROS	MONTO $	
Intereses de prestamos	$	400.000,00
Total Gastos Financieros	$	400.000,00
UTILIDAD NETA antes de impuestos 6,000,000		
IMPUESTOS SOBRE LA RENTA (30%)		
1,800,000		
UTILIDAD NETA 4,200,000		

INDICADORES FINANCIEROS

Análisis del Balance General

Activo:

- **Activo Corriente (7, 200,000 COP):** La empresa tiene un buen nivel de liquidez con 4, 000,000 COP en efectivo y equivalentes, lo que le permite cubrir sus operaciones diarias y contingencias a corto plazo. Las cuentas por cobrar de 2, 000,000 COP indican que la

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

empresa tiene ventas a crédito, lo que es común en el sector. Los inventarios de 800,000 COP y otros activos corrientes de 400,000 COP son manejables y reflejan una adecuada gestión de recursos.

- **Activo No Corriente (10, 000,000 COP**): La inversión en propiedad, planta y equipo de 8, 000,000 COP sugiere una infraestructura adecuada para las actividades de capacitación. Los intangibles (2, 000,000 COP) podrían incluir software especializado o licencias necesarias para operar, mostrando una inversión en herramientas importantes para el negocio.

Pasivo y Patrimonio:

- **Pasivo Corriente (2, 400,000 COP):** Los pasivos corrientes son bajos en comparación con los activos corrientes, lo que indica que la empresa puede cubrir sus obligaciones a corto plazo sin problemas. Las cuentas por pagar (1, 200,000 COP) y préstamos a corto plazo (800,000 COP) son manejables.
- **Pasivo No Corriente (4, 000,000 COP):** Los préstamos a largo plazo reflejan una deuda significativa que la empresa necesita manejar, pero no es excesiva considerando el total del patrimonio.
- **Patrimonio (10, 800,000 COP):** Un capital social de 6, 000,000 COP combinado con resultados acumulados de 4, 800,000 COP muestra una buena base de capital. Esto sugiere que la empresa ha sido capaz de generar y retener ganancias.

Conclusión del Balance General:

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

La empresa tiene una sólida posición financiera con una buena proporción de activos corrientes sobre pasivos corrientes, y un patrimonio significativo. Esto proporciona una base estable para operaciones futuras y capacidad de inversión.

Análisis del Estado de Resultados

Ingresos:

- Ventas de servicios de capacitación (24, 000,000 COP):* Los ingresos de 24, 000,000 COP son apropiados para una empresa pequeña. Otros ingresos de 2, 000,000 COP diversifican las fuentes de ingresos, lo que es positivo.

Costos:

- Costo de ventas (8, 000,000 COP): Un costo de ventas del 30.8% de los ingresos totales (8, 000,000 / 26, 000,000) es razonable. Indica que la empresa está manejando bien sus costos directos.

Utilidad Bruta:

- Utilidad Bruta (18, 000,000 COP): Una alta utilidad bruta del 69.2% (18, 000,000 / 26, 000,000) refleja una buena capacidad de generación de valor.

Gastos Operativos:

- Gastos Operativos (11, 600,000 COP): Los gastos operativos representan el 44.6% de los ingresos totales. Los mayores componentes son sueldos y salarios (6, 000,000 COP) y alquiler de oficinas (2, 000,000 COP), lo cual es típico en el sector de servicios. Otros gastos (publicidad, administración, amortización y depreciación) son manejables y necesarios para mantener las operaciones.

Utilidad Operativa:

- Utilidad Operativa (6, 400,000 COP): La empresa logra una utilidad operativa del 24.6% (6, 400,000 / 26, 000,000), lo que es muy saludable para una empresa pequeña.

Gastos Financieros:

- Gastos Financieros (400,000 COP): Los intereses de préstamos representan un 1.5% de los ingresos totales, lo cual es bajo y manejable.

Utilidad Neta:

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- Utilidad Neta (4, 200,000 COP): Después de impuestos (1, 800,000 COP), la empresa obtiene una utilidad neta del 16.2% (4, 200,000 / 26, 000,000), lo cual es un buen indicador de rentabilidad.

Conclusión del Estado de Resultados:

Insucosta SAS está operando con una buena rentabilidad. Los costos y gastos están bien gestionados, permitiendo una sólida utilidad neta. La empresa está bien posicionada para crecer y mantener su rentabilidad en el futuro.

- **Plan de Mejoramiento**

1. **Gestión de Cuentas por Cobrar:** Asegurarse de que las cuentas por cobrar se gestionen eficientemente para mantener la liquidez.
2. **Control de Gastos Operativos:** Continuar monitoreando los gastos operativos para mantener la rentabilidad.
3. **Inversiones Estratégicas:** Considerar invertir en tecnología y personal para mejorar la eficiencia y expandir los servicios.
4. **Plan de Deuda:** Mantener un plan de pago de la deuda a largo plazo para evitar problemas de liquidez futuros.

En resumen, nuestra empresa Insucosta SAS muestra una sólida salud financiera y una buena capacidad de generar beneficios, posicionándose bien para futuras oportunidades de crecimiento.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Presupuesto:**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO ESTIMADO ANUAL
Gestión de cuentas por cobrar		
Software de gestión	Licencia anual de sofware económico	$2,000,000
Capacitacion del personal	Capacitación básica	$2,000,000
Personal adicional	Freelance o part-time (2,000,000/mes)	$24,000,000
Subtotal		**$28,000,000**
Control de gastos operativos		
Sistema de monitoreo	Implementación de sistema económico	$2,000,000
Auditorias semestrales	2 auditorías a $2,000,000 cada una	$4,000,000
Capacitación en control de costos	Capacitación básica	$2,000,000
Subtotal		**$8,000,000**
Investigaciones estratégicas		
Tecnología	Compra de hardware y sofware esencial	$8,000,000
Capacitación y desarrollo	Capacitación mínima	$4,000,000
Nuevas contrataciones y marketing	Marketing digital básico	$20,000,000
Subtotal		**$32,000,000**
Plan de deuda		
Asesoría financiera	Asesoría básica	$4,000,000
Pagos de deuda	Pagos mensuales de $4,000,000 (x12 meses)	$48,000,000
Subtotal		**$52,000,000**
TOTAL GENERAL		**$120,000,000**

Análisis del Presupuesto de Mejoramiento para Insucosta SAS

1. **Gestión de Cuentas por Cobrar**

- **Presupuesto Estimado:** $28,000,000 COP

Actividades

- **Software de gestión**: Implementar un software económico para gestionar eficientemente las cuentas por cobrar es crucial. Este gasto es una inversión que mejorará la eficiencia en la cobranza, reduciendo el ciclo de conversión de efectivo.
- **Capacitación del personal:** La capacitación del personal asegura que el software se utilice de manera óptima, mejorando la efectividad en la gestión de las cuentas por cobrar.
- **Personal adicional:** Contratar personal freelance o part-time asegura que haya suficientes recursos humanos dedicados al seguimiento y recuperación de cuentas, lo cual es vital para mantener la liquidez.

Análisis: La inversión en software y personal especializado es esencial para mejorar la gestión de cuentas por cobrar. Esto contribuirá a una mayor liquidez y estabilidad financiera, permitiendo a la empresa operar de manera más eficiente.

2. **Control de Gastos Operativos**

- **Presupuesto Estimado:** $8,000,000 COP

Actividades:

- **Sistema de monitoreo:** Implementar un sistema económico para monitorear gastos operativos permite a la empresa identificar y controlar los costos.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Auditorías semestrales:** Las auditorías periódicas ayudan a detectar y corregir ineficiencias, asegurando que los gastos se mantengan bajo control.
- **Capacitación en control de costos:** Capacitar al personal clave en técnicas de control de costos es fundamental para mantener la rentabilidad.

Análisis: Controlar los gastos operativos es fundamental para la rentabilidad de la empresa. La implementación de un sistema de monitoreo y auditorías periódicas, junto con la capacitación adecuada, ayudará a identificar áreas de ahorro y optimización de recursos.

3. **Inversiones Estratégicas**

- **Presupuesto Estimado:** $32,000,000 COP

Actividades:

- **Tecnología:** La inversión en tecnología básica es crucial para mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de expansión de servicios.
- **Capacitación y desarrollo**: Invertir en la capacitación del personal asegura que los empleados estén preparados para utilizar nuevas tecnologías y adaptarse a los cambios.
- **Marketing digital básico:** Expandir los servicios mediante marketing digital básico ayudará a atraer nuevos clientes y aumentar los ingresos.

Análisis: Las inversiones estratégicas en tecnología, capacitación y marketing son esenciales para el crecimiento y la competitividad de la empresa. Estas inversiones permitirán a Insucosta SAS mejorar su eficiencia operativa y expandir su mercado.

Plan de Deuda

- **Presupuesto Estimado:** $52,000,000 COP

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Actividades:

- **Asesoría financiera:** La asesoría financiera básica es necesaria para estructurar un plan de pago de la deuda sostenible.
- **Pagos de deuda:** Mantener pagos regulares y manejables evita problemas de liquidez y asegura la estabilidad financiera a largo plazo.

Análisis: Un plan de deuda bien estructurado es crucial para la estabilidad financiera de la empresa. La asesoría financiera y los pagos regulares aseguran que la deuda se maneje de manera efectiva, evitando futuros problemas de liquidez.

Conclusión

El presupuesto total de $120, 000,000 COP está diseñado para mejorar las áreas clave de gestión de cuentas por cobrar, control de gastos operativos, inversiones estratégicas y plan de deuda. Estos ajustes y las inversiones estratégicas permitirán a Insucosta SAS mejorar su eficiencia, mantener la rentabilidad y asegurar un crecimiento sostenible. La empresa está bien posicionada para aprovechar futuras oportunidades de crecimiento, manteniendo una sólida salud financiera.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

VII MODULO: PLANES TACTICOS Y OPERATIVOS

- **Planeación Estratégica Cualitativa propuesta por parte de la empresa consultora (Misión, Visión, Valores Corporativos, Objetivos)**

MISION

Desarrollar un excelente servicio para las empresas colombianas, mediante el suministro de personal en misión, generando valor para nuestros clientes, con procesos especializados y certificados, alianzas corporativas estratégicas y recursos humanos de alta calidad, contribuyendo así al mejoramiento continuo de nuestros empleados y el sector empresarial. El proceso de prevención de los recursos humanos, su propósito social madurar alianzas estratégicas para ofrecer capacitación sobre todo tipo de riesgos, el manejo de nómina con eficiencia y eficacia generando confianza a nuestros clientes.

VISION

Consolidarse en el año 2026, como la empresa de servicios temporales mejor referenciada en el departamento por la calidad de sus servicios y la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes y empleados en misión. Generando alta rentabilidad para sus accionistas y garantía de sostenibilidad en el mercado colombiano. Que se destaque por su compromiso y dedicación, donde este promoviendo hacia el futuro un excelente servicio.

VALORES CORPORATIVOS

- **INTEGRIDAD:** Que garantiza la transparencia de nuestra organización y su recurso humano.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **RESPETO:** trabajamos en armonía basados en el respeto mutuo, dentro y fuera de nuestra organización.
- **LEALTAD:** de cada uno de los integrantes, hacia el equipo de trabajo y nuestros clientes.
- **ETICA:** Que asegura los cimientos sobre los cuales nuestro modo de SER y ESTAR en la sociedad son nuestro cliente.

OBJETIVOS

- **Mejorar la calidad de los Servicios de Salud: Se** hace la medición con indicadores de calidad, mediante auditorías externas e internas.
- **Incrementar la satisfacción del cliente**: realizar encuestas regulares a los clientes para medir su satisfacción con los servicios recibidos.
- **Expandir la presencia en el mercado:** Contar nuevas ubicaciones o regiones en la que la empresa ha empezado a operar.
- **Fomentar la Innovación Tecnológica:** Adopción de tecnología, medir la implementación de nuevas tecnologías en los procesos operativos y de capacitación.
- **Desarrollar y Retener Talento**: Medir la tasa de retención de los empleados. Para así atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos en el sector de la salud.

Planeación cuantitativa

Diagnostico Interno (EFI), Diagnostico Externo (EFE) – Análisis Conclusiones.

	Matriz de Evaluación de Factores Internos	Ponderación	Calificación	Producto
0,88	Fortalezas			
F1	Disponibilidad para realizar el trabajo de control.	0,12	4	0,48
F2	Profesional idoneo para la prestacion del servicio.	0,08	3	0,24
F3	Procesos de selección de personal estandarizado.	0,10	3	0,30
F4	Fomentar el autoanalisis de nuestros colaboradores.	0,08	3	0,24
F5	Adaptarse àgilmente a los cambios en el entorno.	0,08	3	0,24
F6	Mantener alianzas estrategicas con instituciones en el ambito de la salud.	0,10	3	0,30
F7	Contar con una cultura organizacional que fomente la innovacion y la colaboracion.	0,10	3	0,30
F8	Recursos humanos cualificados .	0,07	3	0,21
F9	Infraestructura solida.	0,05	2	0,10
F10	Buena reputacion y credibilidad.	0,10	2	0,20
0,41	Debilidades			
D1	Falta de implementación de las TIC.	0,04	2	0,08
D2	No se cuenta con espacios libres para proyectar.	0,03	1	0,03
D3	Servicios por licitación.	0,03	1	0,03
D4	Aumento progresivo de la demanda de personal por crecimiento del sector.	0,03	2	0,06
D5	Complejidad del sector de la salud.	0,04	1	0,04
D6	Dificultades en la retencion y desarrollo del talento humano.	0,04	1	0,04
D7	Dependencia excesiva de proveedores externos.	0,09	1	0,09
D8	Subjetividad en la evaluaciòn.	0,04	1	0,04
D9	Cambios rapidos en el entorno.	0,03	1	0,03
D10	Deficiencia en la gestion de costos operativos y financieros.	0,04	2	0,08
		1,00		3,13

El resultado de 3,13 en el análisis MEFI para INSUCOSTA E.S.T. Indica que la empresa tiene una posición interna fuerte, este puntaje refleja que las fortalezas de la organización superan significativamente a sus debilidades.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Matriz de Evaluación de Factores Externos		Ponderación	Calificación	Producto
1,06	**Oportunidades**			
O1	Crecimiento en el sector salud.	0,12	4	0,48
O2	Disponibilidad para corregir dificultades.	0,11	2	0,22
O3	Conocemos la calidad de lo que ofrecemos.	0,10	2	0,20
O4	Implementación de tiempo completo.	0,10	1	0,10
O5	globalizacion.	0,13	2	0,26
O6	aumeto de la demanda de profecionales en el sector salud.	0,10	3	0,00
O7	avances tecnologicos con metodos imnovadores de capacitacion.	0,10	2	0,20
O8	regulaciones gubernamentales.	0,09	2	0,18
O9	el crecimiento de la atencion a la salud mental y el bienestar.	0,11	2	0,22
O10	enfoque creciente en la prevencion y promocion de la salud.	0,10	1	0,10
0,64	**Amenazas**			
A1	Aumento acelerado en la competencia.	0,08	2	0,16
A2	Solo se trabaja la región.	0,09	1	0,09
A3	Dificultad para implementar nuevo personal de trabajo.	0,06	1	0,06
A4	Dificultad de horas disponibles y acceso del personal.	0,09	2	0,18
A5	Escasez de profecionales calificado para impartir capacitaciones.	0,03	2	0,06
A6	Cambios en las tendencias del mercado que requieran programas de formacion	0,06	2	0,12
A7	Dificultades de financiacion para expandir la empresa.	0,11	2	0,22
A8	Obstaculos de infraestructura para la prestacion de nuestros servicios	0,04	2	0,08
A9	Crisis en la salud publica.	0,04	1	0,04
A10	Cambios en las regulaciones gubernamentales que afecten las capacitaciones.	0,04	1	0,04
				3,01

El resultado de 3,01 en el análisis de MEFE, para INSUCOSTA E.S.T. Indica que la empresa esta excelentemente posicionada para manejar su entorno externo, esto refleja que la empresa está respondiendo de manera sobresaliente a las oportunidades y amenazas presentes en su entorno.

Formulación Estratégica (PEYEA, IE, DOFA) – Análisis Conclusiones

Análisis DOFA

Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas	Fortalezas	Debilidades
	F Disponibilidad para realizar el trabajo de control.	D Falta de implementación de las TIC.
	F Profesional idoneo para la prestacion del servicio.	D No se cuenta con espacios libres para proyectar.
	F Procesos de selección de personal estandarizado.	D Servicios por licitación.
	F Fomentar el autoanalisis de nuestros colaboradores.	D Aumento progresivo de la demanda de personal por crecimiento.
	F Adaptarse agilmente a los cambios en el entorno.	D Complejidad del sector de la salud.
	F Mantener alianzas estrategicas con instituciones en el ambito de	D Dificultades en la retencion y desarrollo del talento humano.
	F Recursos humanos cualificados.	D Dependencia excesiva de proveedores externos.
	F Recursos humanos cualificados.	D Subjetividad en la evaluación.
	F Buena reputacion y credibilidad.	D Cambios rapidos en el entorno.
	F Buena reputacion y credibilidad.	D Deficiencia en la gestion de costos operativos y financieros.
Oportunidades	**Estrateeias FO**	**Estrateeias DO**
O1 Crecimiento en el sector salud.	F4O2: Desarrollo Mercado, Penetración en el Mercado	D3O1: Desarrollo Interno
O Disponibilidad para corregir dificultades.	F4O3: Desarrollo Mercado, Desarrollo Producto	D3O2: Desarrollo Interno
O Conocemos la calidad de lo que ofrecemos.	F4O4: Desarrollo Producto	D3O3: Desarrollo Interno
O Implementación de tiempo completo.	F4O5: Desarrollo Mercado	D3O4: Desarrollo Interno
O globalizacion.	F5O2: Desarrollo Mercado	D3O5: Desarrollo Interno

El análisis FODA, muestra que la empresa INSUCOSTA S.A.S. Tiene una sólida base interna y está bien posicionada para aprovechar las oportunidades externas. Sin embargo, enfrenta desafíos como la alta rotación de personal y la competencia intensa. Al capitalizar sus fortalezas, mitigar sus debilidades y tomar medidas proactivas para enfrentar las amenazas, la empresa puede consolidar su posición en el mercado y lograr un crecimiento sostenible a largo plazo.

Análisis PEYEA



FORTALEZA INDUSTRIAL		ONDERACIO	LIFICACI	PRODUCTO
FI 1	Experiencia en el sector de la salud	0,12	5	0,60
FI 2	Equipo altamente capacitado	0,12	5	0,60
FI 3	Variedad de servicios	0,12	4	0,48
FI 4	Flexibilidad y adaptabilidad	0,10	4	0,40
FI 5	Tecnologia actualizada	0,11	4	0,44
FI 6	red de alianzas estrategicas	0,09	4	0,36
FI 7	Enfoque en la calidad	0,09	5	0,45
FI 8	Innovacion continua	0,08	4	0,32
FI 9	Buena reputacion y Credibilidad	0,09	5	0,45
FI 10	Orientacion al Cliente.	0,08	5	0,40
		1,00		4,50

VENTAJA COMPETITIVA		ONDERACIO	LIFICACI	PRODUCTO
VC 1	Excelencia en la pretacion de servicios de	-0,14	-5	0,70
VC 2	Amplio catalogo de servicios	-0,12	-6	0,72
VC 3	Equipo altamente calificado	0,11	-5	-0,55
VC 4	Innovacion tecnologica	-0,13	-5	0,65
VC 5	estrategias de marketing eficiente	-0,12	-4	0,48
VC 6	Cultura Organizacional Orientada al cliente	-0,12	-4	0,48
VC 7	Costo competitivo	-0,10	-4	0,40
VC 8	Atencion personalizada	-0,13	-5	0,65
VC 9	Amplia red de contactos	-0,12	-4	0,48
VC 10	Adaptacion a las Tendencias del Mercado.	-0,13	-5	0,65
		-1,00		4,66

FORTALEZA FINANCIERA		ONDERACIO	LIFICACI	PRODUCTO
FF 1	Liquidez solida	0,09	4	0,36
FF 2	Rentabilidad consistente	0,11	6	0,66
FF 3	Bajo nivel de endeudamiento	0,04	4	0,16
FF 4	Generacion de flujo de efectivo positivo	0,05	4	0,20
FF 5	Diversificacion de fuentes de ingresos	0,12	6	0,72
FF 6	Eficiencia en la gestion de costos	0,12	5	0,60
FF 7	Reservas financieras adecuadas	0,12	6	0,72
FF 8	Acceso financiero externo	0,15	6	0,90
FF 9	Gestion del riesgo fianciero	0,12	6	0,72
FF 10	Eficiente en gestion de inventarios.	0,08	5	0,40
		1,00		5,44

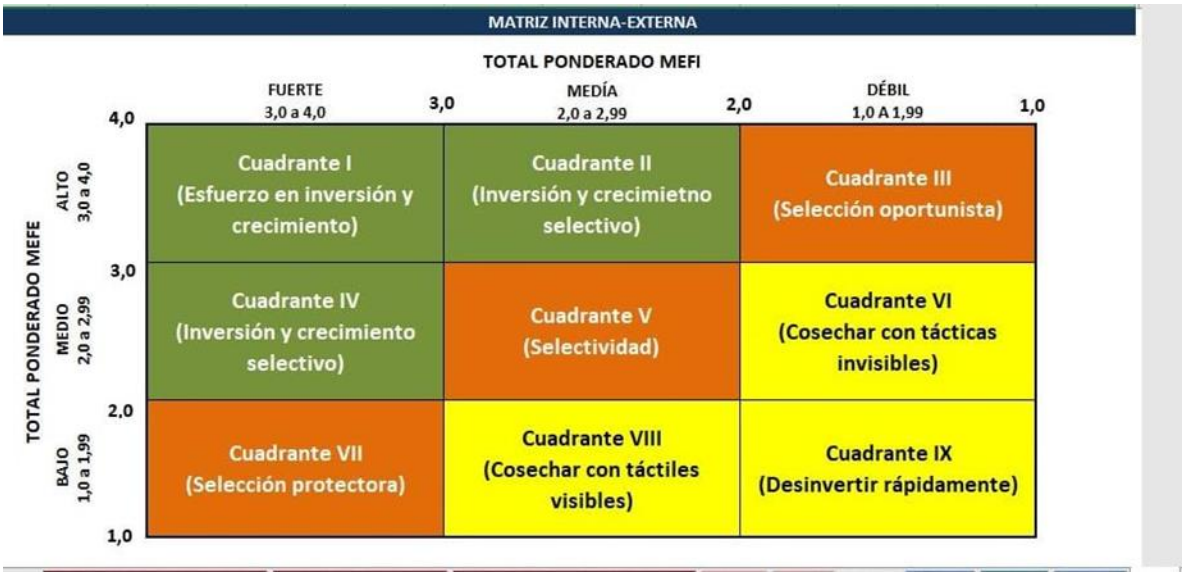
ESTABILIDAD DEL ENTORNO		ONDERACIO	LIFICACI	PRODUCTO
EA 1	Crecemiento economico constante	0,11	-4	-3,89
EA 2	Estabilidad social y laboral	0,12	-4	-3,88
EA 3	Competencia equilibrada	0,09	-3	-2,91
EA 4	Mercado financiero solido	0,15	-6	-5,85
EA 5	Cumplimiento legal y etico	0,08	-6	-5,92
EA 6	Resilencia ambiental	0,04	-6	-5,96
EA 7	Innovacion tecnologica	0,11	-6	-5,89
EA 8	Regulaciones predecibles	0,13	-5	-4,87
EA 9	Marco regulatorio para la educacion en salud	0,08	-5	-4,92
EA 10	Demanda sostenida de capacitacion en salud.	0,09	-5	-4,91
		1,00		-49,00

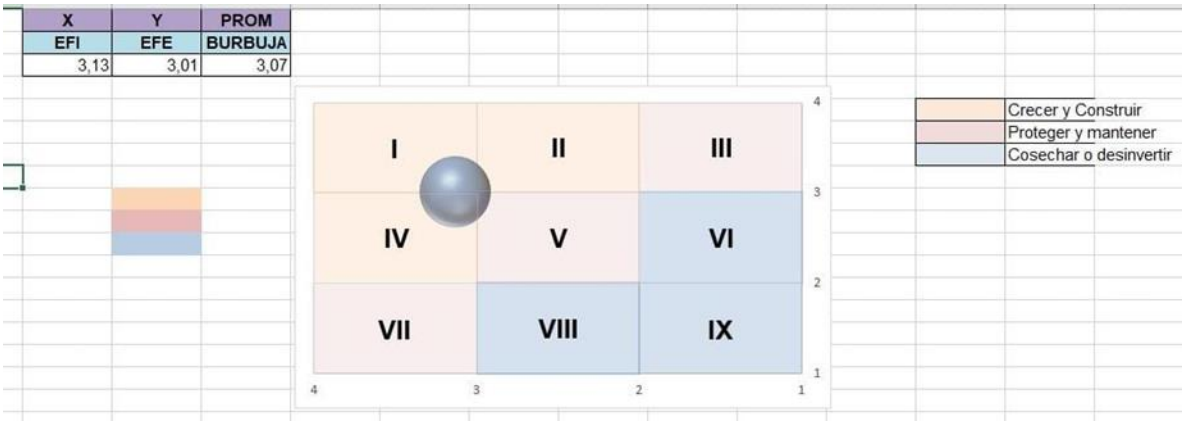
- **Implementación (MPCE) – Análisis -Conclusiones**
- **MPC – Conclusiones**
- **Plano directo del MIC MAC - Análisis Conclusiones**

El análisis vector de estabilidad del entorno revela que INSUCOSTA S.A.S. Se encuentra en un entorno económico, social y tecnológico estable. La estabilidad del entorno proporciona una base sólida para la empresa donde ofrece unas oportunidades para el crecimiento sostenible y su expansión. Sin embargo, es importante monitorear de cerca cualquier cambio en el entorno que pueda afectar la posición competitiva de la empresa y adaptar estrategias según sea necesario para mantener la ventaja competitiva. En general, la estabilidad del entorno es la fortaleza clave de INSUCOSTA S.A.S que puede ser aprovechada para impulsar su éxito futuro.

Análisis I-E

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co





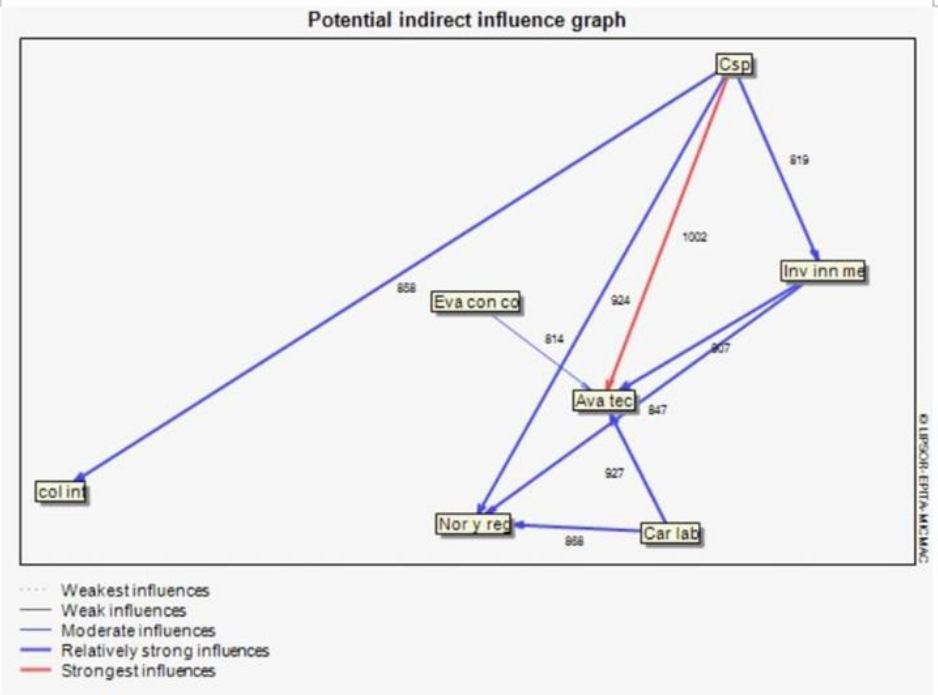
El promedio ponderado de la MATRIZ I-E para INSUCOSTA S.A.S. Es de aproximadamente 3,07, lo que indica una evolución general de nivel alto para la empresa. Esta evolución se utiliza para priorizar las acciones estratégicas en la MATRIZ I-E, considerando tanto la importancia como la urgencia de cada acción. Además, se vincula este resultado con el análisis MEFI Y MEFE de la empresa.

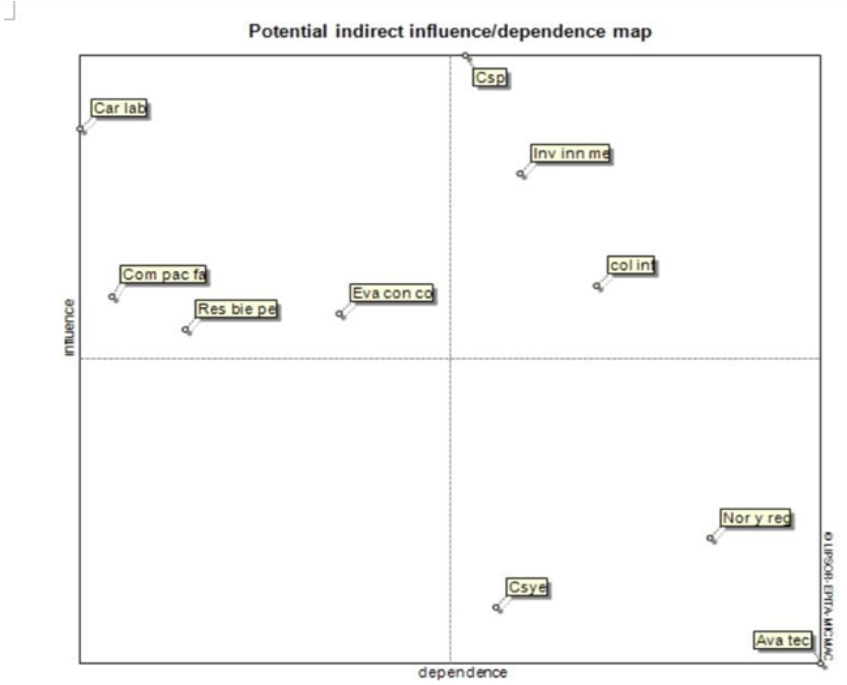
SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Implementación (MPCE)

	MATRIZ DE LA PLANEACION ESTRATEGICA CUANTITATIVA		Desarrollo Mercado		Desarrollo Interno		Desarrollo Producto	
1,06	OPORTUNIDADES	PONDERAC	ALIFICACIO	RODUCT	ALIFICACIO	RODUCT	ALIFICACIO	RODUCT
O1	Crecimiento en el sector salud.	0,12	4	0,48	3	0,36	4	0,48
O2	Disponibilidad para corregir dificultades.	0,11	2	0,22	3	0,33	2	0,22
O3	Conocemos la calidad de lo que ofrecemos.	0,10	2	0,20	2	0,20	2	0,20
O4	Implementación de tiempo completo.	0,10	1	0,10	3	0,30	4	0,40
O5	globalizacion.	0,13	2	0,26	2	0,26	2	0,26
O6	aumeto de la demanda de profecionales en el sector salud.	0,10	3	0,30	3	0,30	2	0,20
O7	avances tecnologicos con metodos innovadores de capacitacion.	0,10	2	0,20	4	0,40	4	0,40
O8	regulaciones gubernamentales.	0,09	2	0,18	4	0,36	3	0,27
O9	el crecimiento de la atencion a la salud mental u el bienestar.	0,11	2	0,22	2	0,22	1	0,11
O10	enfoque creciente en la prevencion u promocion de la salud.	0,10	1	0,10	1	0,10	1	0,10
0,64	AMENAZAS	PONDERACION						
A1	Aumento acelerado en la competencia.	0,08	2	0,16	2	0,16	2	0,16
A2	Solo se trabaja la región.	0,09	1	0,09	3	0,27	2	0,18
A3	Dificultad para implementar nuevo personal de trabajo.	0,06	1	0,06	4	0,24	1	0,06
A4	Dificultad de horas disponibles u acceso del personal.	0,09	2	0,18	3	0,27	1	0,09
A5	Escasez de profecionales calificado para impartir capacitaciones.	0,03	2	0,06	2	0,06	1	0,03
A6	Cambios en las tendencias del mercado que requieran programas de	0,06	2	0,12	3	0,18	2	0,12
A7	Dificultades de financiacion para expandir la empresa.	0,11	2	0,22	3	0,33	1	0,11
A8	Obstaculos de infraestructura para la prestacion de nuestros servicios	0,04	2	0,08	3	0,12	1	0,04
A9	Crisis en la salud publica.	0,04	1	0,04	3	0,12	1	0,04
A10	Cambios en las regulaciones gubernamentales que afecten las	0,04	1	0,04	1	0,04	1	0,04
0,88	FORTALEZAS	PONDERACION						
F1	Disponibilidad para realizar el trabajo de control.	0,12	4	0,48		0,00		0,00
F2	Profesional idoneo para la prestacion del servicio.	0,08	3	0,24		0,00		0,00
F3	Procesos de selección de personal estandarizado.	0,10	3	0,30		0,00		0,00
F4	Fomentar el autoanalisis de nuestros colaboradores.	0,08	3	0,24		0,00		0,00
F5	Adaptarse ágilmente a los cambios en el entorno.	0,08	3	0,24		0,00		0,00
F6	Mantener alianzas estrategicas con instituciones en el ambito de la salud.	0,10	3	0,30		0,00		0,00
F7	Contar con una cultura organizacional que fomente la innovacion u la	0,10	3	0,30		0,00		0,00
F8	Recursos humanos cualificados .	0,07	3	0,21		0,00		0,00
F9	Infraestructura solida.	0,05	2	0,10		0,00		0,00
F10	Buena reputacion u credibilidad.	0,10	2	0,20		0,00		0,00
0,41	DEBILIDADES	PONDERACION						
D1	Falta de implementación de las TIC.	0,04	2	0,08		0,00		0,00
D2	No se cuenta con espacios libres para proyectar.	0,03	1	0,03		0,00		0,00
D3	Servicios por licitación.	0,03	1	0,03		0,00		0,00
D4	Aumento progresivo de la demanda de personal por crecimiento del	0,03	2	0,06		0,00		0,00
D5	Complejidad del sector de la salud.	0,04	1	0,04		0,00		0,00
D6	Dificultades en la retencion u desarrollo del talento humano.	0,04	1	0,04		0,00		0,00
D7	Dependencia excesiva de proveedores externos.	0,09	1	0,09		0,00		0,00
D8	Subjetividad en la evaluaciòn.	0,04	1	0,04		0,00		0,00
D9	Cambios rapidos en el entorno.	0,03	1	0,03		0,00		0,00
D10	Deficiencia en la gestion de costos operativos u financieros.	0,04	2	0,08		0,00		0,00
2,99	TOTAL PONDERACIONES	2,99	PROM PONI	6,44	PROM PONI	4,62	PROM PONI	3,51
				1,88		1,31		0,88

Plano directo del MIC MAC





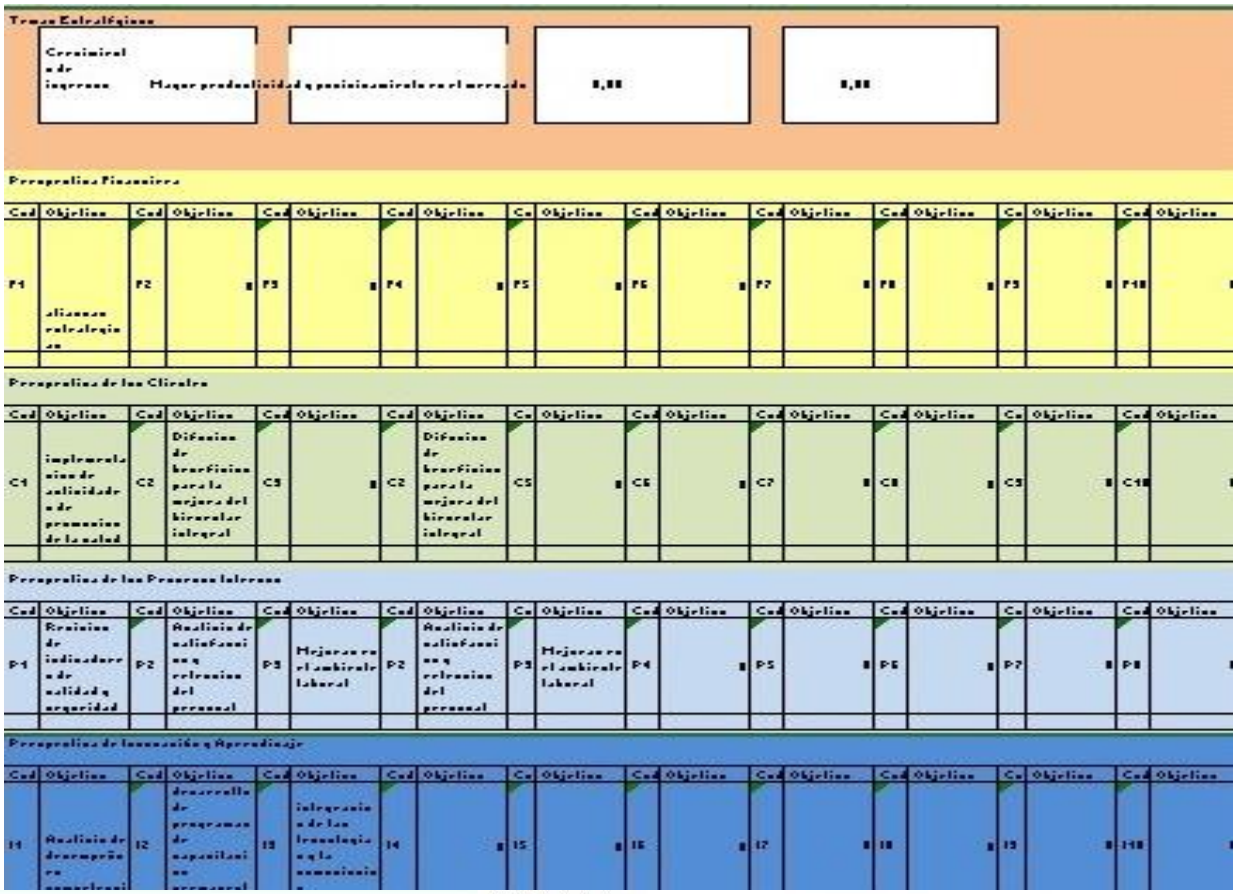
El análisis de las influencias directas se refiere a las relaciones directas entre variables, mientras que las indirectas consideran efectos secundarios o consecuencias que pueden surgir a través de una cadena de influencias. Por ejemplo, en nuestra empresa INSUCOSTA S.A.S, la carga laboral puede tener una influencia directa en la calidad y seguridad del paciente, mientras que la influencia indirecta podría ser cómo la carga laboral afecta la resiliencia y el bienestar del personal, que a su vez puede influir en la calidad del servicio al paciente. Estos análisis ayudan a comprender cómo diferentes aspectos de la empresa están interconectados y pueden afectarse mutuamente.

SC-CER96940

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

- **Evaluación del plan estratégico utilizando el modelo de indicadores de gestión & balance Scorecard.**

Perspectiva	Cod	estrategias
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	desarrollo de programas de capacitacion permanente
	I2	Analisis de desempeño en competencias
	I3	desarrollo de programas de capacitacion permanente
Perspectiva de los Procesos Internos	P1	Revision de indicadores de calidad y seguridad
	P2	Analisis de satisfaccion y retencion del personal
	P3	Mejoras en el ambiente laboral
Perspectiva de los Clientes	C1	implementacion de actividades de promocion de la salud
	C2	Difucion de beneficios para la mejora del bienestar integral
Perspectiva Financiera	F1	alianzas estraegicas



Matriz de Indicadores

Regresar.....

Perspeetiva	Cod	estrategias	INDICADOR	INDUCTOR	INICIATIVA(tactica)
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	desarrollo de programas de capacitacion permanente	medir el impacto directo de las sesiones en el desempeño y la calidad del servicio brindado	talento humano	implementaion de sesiones de formacion continua y personalizadas que abarquen temas relevamintes
	I2	Analisis de desempeño en competencias	indice de competencia del personal.	talento humano	creacion del formato para la evaluacion del desempeño.
	I3	desarrollo de programas de capacitacion permanente	Indice de incidentes de calidad y seguridad.	talento humano	Crear un formato para revisar las tasas de error medicos, incidentes de seguridad, tiempos de espera y la satisfaccion del cliente.

Perspectiva	Cod	Objetivos Estratégicos Generales	INDICADOR	INDUCTOR	INICIATIVA	Peligro	Precaucion	Meta	Resultado Actual	Peligro	Precaucion	Meta	Resultado Actual	Peligro	Precaucion	Meta	Resultado Actual	Peligro	Precaucion	Meta
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	Analisis de desempeño en competencias	medir el impacto directo de las sesiones en el desempeño y la	talento humano	implementaion de sesiones de formacion continua y personalizadas que abarquen temas relevamjntes	80%	90%	100%	40%	80	20	100	75	15%	25%	50%	45%	1	2	
	I2	Analisis de desempeño en competencias	indice de competencia del personal.	talento humano	creacion del formato para la evaluacion del desempeño.	50%	100%	300%	150%											
	I3	desarrollo de programas de capacitacion permanente	Indice de incidentes de calidad y seguridad.	talento humano	Crear un formato para revisar las tasas de error medicos, incidentes de seguridad, tiempos de espera y la satisfacion del oliente.	#¡	#¡	100%	100%											
Perspectiva de los Procesos Internos	P1	Revision de indicadores de calidad y seguridad	indice de incidentes de calidad y seguridad.	gerente	Crear un formato para revisar las tasas de error medicos, incidentes de seguridad, tiempos de espera y la satisfacion del oliente.															
	P2	Analisis de satisfaccion y retencion del personal	Tasa de retencion del personal	gerente /talento humano	Evaluar la relacion entre la capacitacion y la satisfaccion y retencion del personal.															
	P3	Mejoras en el ambiente laboral	medir la frecuencia y calidad de todas las celebraciones realizadas	gerente /talento humano	fomentar la comunicación abierta y constructiva entre colaboradores															
Perspectiva de los Clientes	C1	implementacion de actividades de promocion de la salud	medir el nivel de participacion y retroalimentacion de los colaboradres	gerente	crear una estrategia de logistica para mejorar el servicio															
	C2	Difucion de beneficios para la mejora del bienestar integral	medir el cambio de la percepcion con respeco a la moral y el compromiso	gerencia	organizar charlas informativas abordando temas de salud, procediendo a promover el bienestar															
Perspectiva Finaciera	F1	alianzas estrategicas	Aumento de la eficiencia operativa, optimizacion de recursos operativos y resultados tangibles.	gerencia	trabajar en la creacion de acuerodos colaborativos que beneficien a ambas partes															

Redefinición de la visión y la misión. Establecimiento de la nueva visión de acuerdo con la opción macro estratégica adoptada.

MISION

Desarrollar un excelente servicio para las empresas colombianas, mediante el suministro de personal en misión, generando valor para nuestros clientes, con procesos especializados y certificados, alianzas corporativas estratégicas y recursos humanos de alta calidad, contribuyendo así al mejoramiento continuo de nuestros empleados y el sector empresarial. El proceso de prevención de los recursos humanos, su propósito social madurar alianzas estratégicas para ofrecer capacitación sobre todo tipo de riesgos, el manejo de nómina con eficiencia y eficacia generando confianza a nuestros clientes.

VISION

Consolidarse en el año 2026, como la empresa de servicios temporales mejor referenciada en el departamento por la calidad de sus servicios y la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes y empleados en misión. Generando alta rentabilidad para sus accionistas y garantía de sostenibilidad en el mercado colombiano. Que se destaque por su compromiso y dedicación, donde este promoviendo hacia el futuro un excelente servicio.

- **Presentación del plan de acción**

TABLERO DE COMANDO	INTEGRANTES	MISIÓN	VISION	PRINCIPIOS
INVERSIONES Y SUMINISTROS DE LA COSTA	BETSY RODRIGUEZ OLGA LILIBETH PARODIS	desarrollar un excelente servicio para las empresas colombianas, mediante el suministro del personal en mision, generando valor para nuestros clientes, con procesos certificados y especializados, alianzas corporativas estrategicas y recursos humanos de alta calida, contribuyendo asi al mejoramiento continuo de nuestros empleados y el sector empresarial.	Consolidarse en el años 2022, como la empresa de servicios temporales mejor referenciada en el pais por la calidad de sus servicios y la satisfaccion de las espectativas de nuestros clientes y empleados en mision, generando alta rentabilidad, para sus accionistas y garantia de sosteniblidad en el mercado colombiano.	:. TRABAJO EN EQUIPO: Que nos permite incrementar, optimizar y agilizar los resultados. ETICA: Que asegura los cimientos sobre los cuales nuestro modo de SER y ESTAR en la sociedad son nuentros clientes. INTEGRIDAD: Que garantiza la transparencia de nuestra organizacion y su recurso humano.

OBJETIVO ESTATEGICO	ESTRATEGIAS	Fecha inicio	fecha final	META	DESCRIPCION	TACTICAS	fecha Inicio	Fecha final	META	DESCRIPCION	INDICADORES	
identificar la importacia de capacitar al personal en organizaciones de salud.	Analisis de desempeño en competencias	15/03/2024	15/06/2024	50%	Evaluacion del desempeño y competencia del personal, para poder identificar brechas de habilidades y conocimientos que pueden ser abordadas mediante programas de capacitacion.	Creacion del formato para la evaluacion del desempeño.	15/03/2024	15/05/2024	80%	Poder tener informacion directa sobre las necesidades de capacitacion y las areas de mejora percibidas por los colaboradores.	Indice de competencia del personal.	Puntuacion promedio de competencias del personal / la puntuacion maxima.
	Revision de indicadores de calidad y seguridad	15/03/2024	15/06/2024	50%	Analisar indicadores de calidad y seguridad de la atencion al paciente, para determinar las areas donde la capacitacion puede mejorar los resultados clinicos y la seguridad del paciente.	Crear un formato para revisar las tasas de error medicos,	15/03/2024	15/05/2024	60%	Obtener una informacion de los incidentes de seguridad, tiempos de espera y satisfaccion del cliente.	Indice de incidentes de calidad y seguridad	Numeros de incidentes de seguridad y calidad / Numero total de
	Analisis de satisfaccion y retencion del personal	15/05/2024	15/05/2024	70%	Identificar como la capacitacion puede construbuir a la reduccion de la rotacion del pesonal y mejorar la motivacion del equipo	Evaluar la relacion entre la capacitacion y la satisfaccion y	15/03/2024	15/05/2024	85%	Realizar encuestas del clima laboral para medir la tasa de retencion del personal	Tasa de retencion del personal	Numero de colaboradores al final de año -

OBJETIVO ESTATEGICO	ESTRATEGIAS	Fecha inicio	fecha final	META	DESCRIPCION	TACTICAS	fecha Inicio	Fecha final	META	DESCRIPCION	INDICADORES
Aumentar la participacion en programas de bienestar y salud ocupacional	**Implementacion de actividades de promocion de la salud**	15/03/2024	**15/06/2024**	**30%**	implementar actividades que puedan mejorar el servicio de salud en los entes medicos	crear una estrategia de logistica para mejorar el servicio	15/06/2024	15/08/2024	90%	realizar actividades que promuevan informacion visible; como ejercicios entre otros, realzar dias tematicos de salud	medir el nivel de participacion y retroalimentacion de los colaboradres
	Mejoras en el ambiente laboral	15/03/2024	**15/06/2024**	**60%**	capacitar y colocar a la vanguardia la mejora del ambinete laboral con actividades y pausas activas	fomentar la comunicación abierta y constructiva entre colaboradores	15/06/2024	15/08/2024	70%	implementacion de un programa de reconocimiento y apreciacion incluyendo celebraciones de logros	medir la frecuencia y calidad de todas las celebraciones
	Difucion de beneficios para la mejora del bienestar integral	15/03/2024	**15/06/2024**	**80%**	elaborar una mejor integridad de los empleados reduciendo asi, la rotacion y mejorando el bienestar	organizar charlas informativas abordando temas de salud, procediendo a promover el bienestar	15/06/2024	15/08/2024	80%	crear un mes de bienestar en la empresa que incluyan (charlas talleres actividades	medir el cambio de la percepcion con respeco a la moral y el compromiso

OBJETIVO ESTATEGICO	ESTRATEGIAS	Fecha inicio	fecha final	META	DESCRIPCION	TACTICAS	fecha Inicio	Fecha final	META	DESCRIPCION	INDICADORES
fomentar la capacidad del sector de la salud medinate la implementacion de programas continuos, especializados	**desarrollo de programas de capacitacion permanente**	15/03/2024	**15/02/2014**	**80%**	crear e implementar programas de capacitacion continua para todos los niveles del personal de la salud	implementaion de sesiones de formacion continua y personalizadas que abarquen temas relevamjntes	15/03/2024	15/02/2014	80%	diseñar un programa que aborde sesiones interactivas adptadas alas necesidades especificas del personal	medir el impacto directo de las sesiones en el desempeño y la calidad del servicio brindado
	integracion de las tecnologias y la comunicación	15/03/2024	**15/02/2024**	**85%**	utilizar plataformas de aprendizaje y otros recursos digitales para faciltar el acceso a la formacioin.	crear un sistema centralizado que permita la comunicación y compartiicion entre diferentes dispositivos y	15/03/2024	15/02/2014	80%	desarrollar una infraestructura de tecnologia interoperable para implementar una interaccion fluidad entre personl y sistemas de monitoreo	recopilacion de datos y reduccion del tiempo en la busqueda y recopilacion de datos.
	alianzas estrategicas	15/0372024	**15/02/2014**	**70%**	establecer colaboraciones con instituciones y organizaciones, para diseñary emplementar los programas de capacitacion	trabajar en la creacion de acuerodos colaborativos que beneficien a ambas partes	15/03/2024	15/02/2014	80%	identificar areas de interes comun con otras organizaciones o instituciones , para desarrollor acuerds que permitan compartir, recursos, conocimientos e infraestructura.	

Plan de acción empresa INVERSIONES Y SUMINISTROS DE LA COSTA S.A.S.

INSUCOSTA S.A.S

RECOMENDACIONES

INSUCOSTA S.A.S. puede fortalecer su posición en el sector de la salud enfocándose en varias áreas clave. Primero, mejorar la experiencia del cliente es fundamental. Esto implica no solo brindar servicios de alta calidad, sino también escuchar activamente el feedback de los clientes y adaptarse a sus necesidades cambiantes.

Además, invertir en tecnología puede ayudar a optimizar los procesos operativos, aumentar la eficiencia y mejorar la precisión en la prestación de servicios. Al implementar sistemas de gestión integrados y herramientas innovadoras, la empresa puede agilizar operaciones y mejorar la experiencia tanto para el cliente como para el personal.

El desarrollo del talento interno es otro aspecto crucial. Al promover una cultura de aprendizaje continuo y ofrecer oportunidades de crecimiento profesional, INSUCOSTA S.A.S. puede retener y motivar a sus empleados más talentosos. Una comunicación clara y transparente es esencial para mantener a todos los miembros del equipo informados y comprometidos. Establecer canales de comunicación abiertos y fomentar la colaboración entre los diferentes departamentos pueden mejorar la eficiencia y la cohesión organizacional.

Cuidar el bienestar del personal es igualmente importante. Implementar programas de bienestar que promuevan la salud física, mental y emocional de los empleados puede mejorar la satisfacción laboral y reducir el ausentismo. Asimismo, monitorear constantemente el desempeño y la eficacia de las estrategias implementadas permitirá a la empresa identificar áreas de mejora y ajustar su enfoque según sea necesario. Finalmente, INSUCOSTA S.A.S.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Debe mantenerse adaptable y flexible frente a los cambios del mercado, buscando oportunidades de crecimiento y evolución en un entorno en constante cambio.

CONCLUSIONES

El análisis de la gerencia estratégica en inversiones y suministros de Costa S.A.S. (Insucosta) en Fundación Magdalena revela la importancia de adaptarse a un entorno complejo y cambiante para garantizar la supervivencia y el crecimiento empresarial. A través de herramientas como la matriz DOFA y el análisis de Porter, la empresa puede identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, lo que le permite tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias efectivas. El plan de acción para el reclutamiento y selección del personal destaca la importancia de identificar las necesidades del personal, establecer estrategias de reclutamiento efectivas y garantizar una integración adecuada de los nuevos empleados. Sin embargo, se enfrenta a limitaciones como recursos financieros limitados y resistencia al cambio, que deben abordarse estratégicamente. La pregunta problema sobre el análisis de gestión financiera destaca la necesidad de evaluar la eficacia de las inversiones y suministros de la empresa para garantizar su viabilidad financiera a largo plazo.

En resumen, el análisis de la gerencia estratégica en inversiones y suministros de Insucosta en Fundación Magdalena son fundamental para su éxito empresarial, y requiere un enfoque integral que considere tanto factores internos como externos, así como la colaboración con instituciones sanitarias y una evaluación continua de sus programas formativos.

SC-CER96940
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

BIBLIOGRAFIA

Bond, C. A. (2022). *The role of strategic leadership in health care*.

Brinkerhoff, D. W. (2018). *Improving health service delivery in developing countries*.

Buchan, J. (2018). *Human resources for health in Europe*.

Chuang, E. (2019). *Strategic human resource management in health care*.

Collins, S. (2021). *Strategic health workforce planning*.

Cummings, G. (2019). *Strategic human resources management in health care*.

Davis, M. A. (2020). *Leadership and management in health*.

Deloitte Center for Health Solutions. (2019). *The future of health: Strategic imperatives for health care organizations*.

Eriksson, E. (2019). *Strategic management in public health*.

Fried, B. J. (2021). *Human resources in healthcare: Managing for success*.

García Pérez, A. (2019). Especialista en planificación estratégica y metodología positivista.

Garman, A. N. (2023). *The healthcare C-suite: Leadership and strategy*.

Ginter, P. M. (2020). *The strategic management of health care organizations*.

Gómez López, P. (2020). Investigadora en formación especializada para profesionales de la salud y alianzas estratégicas en el sector.

Harrison, J. P. (2022). *Essentials of strategic planning in healthcare*.

Health Resources and Services Administration. (2019). *Strategic plan FY 2019-2022*.

Hill, C. W. L. (2021). *Strategic management: Theory & cases*.

SC-CER96940

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

Jones, G. R. (2021). *Strategic management: An integrated approach*.

Kaplan, R. S. (2018). *The evolution of value-based health care*.

López Vargas, C. (2021). Especialista en evaluación económica sectorial y análisis de impacto empresarial.

Martínez Gómez, J. (2020). Experto en análisis cuantitativo y herramientas estratégicas como la Matriz del Diamante de Porter y Matriz DOFA.

Martínez Ruiz, L. (2017). Experta en contratación de personal y su impacto en la cadena de valor regional.

Maynard, A. (2022). *Health care economics and strategic management*.

Nembhard, I. M. (2019). *Improving health care quality*.

Porter, M. E. (2018). *Value-based health care delivery*.

Rodríguez Sánchez, M. (2018). Profesional en desarrollo organizacional y estrategias de capacitación de personal.

Soto Ramírez, D. (2019). Asesor empresarial especializado en mejora continua y aprendizaje organizacional.

Sullivan, L. W. (2018). *Health workforce strategies for the future*.

Swayne, L. E. (2020). *Strategic management of health care organizations*.

Turner, S. (2020). *Strategic human resource management and organizational performance in the healthcare sector*.

Walston, S. L. (2021). *Strategic healthcare management: Planning and execution*.

World Health Organization. (2019). *Global strategy on human resources for health: Workforce 2030*.

SC-CER96940

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

ANEXOS

Evidencias fotográficas de capacitaciones





