

**CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEL ÁREA DE SERVICIOS, ENFOCADA EN LA
OFERTA DE ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍAS EN AUDITORIA EN SALUD EN
EL NORTE DEL TOLIMA.**

“ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS”

Autores

Yadith J. Sampayo Ruiz, Beatriz A. Santamaría Carrillo y Yuly A. Zuluaga Londoño

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA EN SALUD

AGOSTO 2021

**CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEL ÁREA DE SERVICIOS, ENFOCADA EN LA
OFERTA DE ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍAS EN AUDITORIA EN SALUD EN
EL NORTE DEL TOLIMA.**

“ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS”

Trabajo de Grado para optar al título de especialista en Auditoría en Salud

Autores

Yadith J. Sampayo Ruiz, Beatriz A. Santamaría Carrillo y Yuly A. Zuluaga Londoño

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA EN SALUD

AGOSTO 2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN. _____	4
JUSTIFICACIÓN. _____	5
OBJETIVOS. _____	7
Objetivo general.	7
Objetivos específicos.	7
MARCO REFERENCIAL. _____	7
Marco Sociodemográfico.	8
Marco conceptual.	9
Marco Legal.	12
METODOLOGIA. _____	15
CONCLUSIONES. _____	23
RECOMENDACIONES. _____	24
REFERENCIAS. _____	25

INTRODUCCIÓN.

La creación de una empresa del área de servicios, enfocada en la oferta de acompañamiento y asesorías en auditoría en salud en el Norte del Tolima, ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS surge desde el esquema del presente trabajo de grado bajo la propuesta del diseño del modelo negocios Canvas, el interés principal es contribuir al mejoramiento de la calidad en la atención de servicios de Salud, aportando directamente fortalecer el cumplimiento de los requisitos específicos para la habilitación de los servicios en salud de las instituciones prestadoras de salud de mediana complejidad y consultorios médicos y odontológicos del departamento de Tolima.

ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS, sus Siglas “YAB”, representan las siglas de los nombres de cada autor de la investigación, una característica principal de la empresa es su enfoque dinámico para ofertar un abordaje integral de los procesos de calidad de las instituciones de salud, desde el diseño de una oferta de valor que permite la accesibilidad y calidad en cada una de las acciones empresariales, contribuyendo a la satisfacción de los clientes con el cumplimiento de las metas trazadas.

La identificación de los clientes potenciales es fundamental para el proceso del diseño de la oferta, la cual se define a través del lienzo del modelo Canvas, creando una oferta atractiva, que permita la fidelización de las personas que reciban el servicio oportuno y de calidad de la empresa, garantizando también que su talento humano cumpla con los requisitos de capacitación y entrenamiento en el abordaje integral del Sistema de Gestión Obligatorio de la Calidad en Salud, desde la oferta de servicios como el Asesoramiento para habilitación de servicios de salud, la elaboración de planes de mejora, la asistencia en auditorías de verificación de requisitos por entes verificadores, el diseño e implementación de S.G.O.C. y Capacitaciones específicas.

Esta empresa se encuentran enfocada en su oferta de servicios específicamente en la región Norte del Departamento del Tolima, la cual está comprendida por los municipios y corregimientos: Fresno, Mariquita, Honda, Herveo, Falan, Casabianca, Guayabal, Lérica, Venadillo y Líbano; este modelo empresarial se define como oportunidad laboral independiente e innovador, buscando dar respuestas a las necesidades de los clientes y contando con un talento humano calificado para el desarrollo de las diferentes actividades empresariales, garantizando la prestación de los servicios de forma integral.

JUSTIFICACIÓN.

Actualmente en Colombia, la auditoría y el sistema obligatorio de garantía de Calidad en General, se encuentran orientados hacia la atención en salud, definidos como un conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimiento e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, que se prestan a toda la población, la atención debe basarse en el cumplimiento de estándares que permitan la oferta del servicio de una forma segura y de calidad (Suñol R, 1966).

Por otra parte, El Sistema Obligatorio de la Garantía de Calidad en Salud (S.O.G.C.S), se establece como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país, el cual a través de sus cuatro componentes permite orientar el cumplimiento de los estándares de calidad, los cuales enmarcan el funcionamiento de las instituciones de salud en

Colombia. Estos componentes son: el Sistema Único de Habilitación (SUH), Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), Sistema Único de Acreditación (SUA) y el Sistema de Información para la Calidad en Salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2007).

Uno de los principales retos en materia de Calidad en servicios de salud, es garantizar el acceso a la población usuaria, en donde la atención debe estar centrada en el usuario a través de un enfoque sistémico permitiendo que cada acción y resultado obtenido se oriente en las condiciones presentes y condiciones futuras esperadas, permitiendo el mejoramiento continuo y garantizando que, toda institución o persona que oferte este tipo de servicios cumpla con las condiciones de capacidad instalada, tecnológica y científica, al igual que contar que mecanismos y herramientas que permitan evaluar constantemente la atención brindada y el mejoramiento de la calidad.

La auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud como un sistema de control, nos lleva a observar de manera nueva el control. El control se debe enfocar más que a detectar fallas en la institución, o elaborar una lista de fallas que se limitan a explicar por qué no funciona, es garantizar que los resultados estén centrados en el usuario y debe propender al mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud, reconociendo la importancia de la accesibilidad y la equidad en la oferta del servicio (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016).

Por lo anterior, las instituciones prestadoras de servicios en salud actualmente se enfrentan a la necesidad de garantizar la calidad en la atención prestada al usuario y el cumplimiento de los estándares creados para el desarrollo óptimo de las actividades desarrolladas en los servicios de salud, es por esto que, surge el interés y la necesidad de la creación del negocio ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS enfocada en la oferta del servicio de acompañamiento y asesoramiento en los componentes de la auditoría en salud, con un portafolio amplio orientado a

abordar de manera integral los procesos de calidad de los diferentes actores del S.O.G.C.S en Norte del Tolima.

OBJETIVOS.

Objetivo general.

Crear una empresa del área de servicios, enfocada en la oferta de acompañamiento y asesorías en auditoría en salud, con un portafolio amplio orientado a abordar de manera integral los procesos de calidad de los diferentes actores del sistema de salud en Norte del Tolima para mejorar la calidad en la atención de los usuarios en el periodo de 2021

Objetivos específicos.

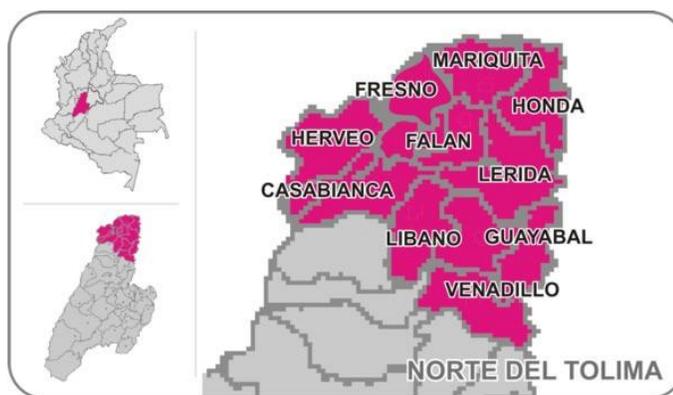
- Identificar los clientes potenciales para la empresa de asesoría en auditoría en salud.
- Garantizar el talento humano idóneo para el funcionamiento de la empresa de asesoría en auditoría en salud.
- Aplicar los elementos del Modelo de Negocios Canvas definiendo una propuesta de valor viable y atractiva para los clientes.

MARCO REFERENCIAL.

Marco Sociodemográfico.

ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS se establecerá como sede central Fresno (Tolima), y municipios cercanos como: Mariquita, Honda, Herveo, Falan, Casabianca, Guayabal, Lérica, Venadillo y Líbano.

Figura 1. Mapa del departamento del Tolima.



Un factor determinante para el posicionamiento económico de la empresa es que, a través del estudio de mercado se ha identificado que no hay en el sector oferta de empresas con estas características, beneficiando la actividad económica de ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS considerando la gran demanda de IPS, EPS, EPS-S, Aseguradoras, ARL y consultorios privados de estos Municipios y que requieren un proceso de asesoría para el manejo y seguimiento de sus sistemas de gestión de calidad de los servicios de salud, adicionalmente con el paso del tiempo generar el posicionando en el mercado y el crecimiento en la zona de acción.

Las características geográficas del departamento, las vías de acceso entre sus diferentes municipios, las características comunes en cuanto a las administraciones municipales, permiten el control de los diferentes contratos que surjan de la oferta servicios de la oferta de valor, como estrategia de mercado se clasifica el departamento en seis sectores básicos, que de acuerdo con su

ubicación y vías de acceso permitirán la movilización del personal que sea requerido para cada uno de los municipios.

Marco conceptual.

El reconocimiento de los conceptos referentes al Sistema Obligatorio de la Garantía de Calidad en Salud permitirá una mejor comprensión de los factores inmersos en el proceso de creación de la empresa en el sector de auditoría en salud, destacando la importancia del cumplimiento de los requisitos necesarios para su funcionamiento.

Partimos con la definición del concepto de *Autoevaluación de las condiciones de habilitación*, e cual se relaciona con la verificación que realiza el prestador sobre las condiciones de habilitación de los servicios que oferta, estos requisitos se definen en el Manual de Inscripción de Prestadores de Servicios de Salud. En donde desde el servicio de asesoría auditoría en salud, es responsable de la inscripción o coordinación del trámite de renovación de la habilitación del servicio de la institución (Min de Salud y de Protección Social, 2014).

En cuanto al Concepto de *Auditoría para el mejoramiento de la Calidad* comprende el mecanismo sistemático, continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios; en donde los *Sistemas de Información para la Calidad* a través de las acciones de inspección, vigilancia y control del contenido, calidad, permiten el reporte de la información que conforma el Sistema de Información para la Calidad a través de la notificación periódica de indicadores de servicios: *siendo el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS)* el responsable de proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel

profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos (Min de Salud y Protección Social, 2021).

La *Calidad de la atención en Salud* se define como la prestación de los servicios de manera estandarizada y segura, donde la atención se encuentra centrada en el paciente, esperando obtener resultados medibles para la generación de acciones de mejoramiento continuo del servicio. basados en la ética y humanización del servicio, esta calidad en la atención se define a través de un *Modelo de atención* siendo un enfoque aplicado para la organización del servicio, la integralidad de las acciones y la consiguiente orientación de las actividades de salud. en donde se deriva la organización de los recursos para la atención orientado en la perspectiva del servicio a las personas (Bernal., Lopera C ,2015; Presidencia de la Republica, 2014).

Por otra parte, el *Modelo de atención integral en Salud* es un conjunto de acciones y herramientas orientadas de forma articulada para la gestión de los integrantes del sistema de salud en el territorio para responder a las prioridades de salud de la población y contribuir al mejoramiento de la salud; este modelo debe ser implementado en *Las Instituciones Prestadoras del servicio de salud*, las cuales cuentan con infraestructura física requerida para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados para la oferta de estos servicios. (Min de la Protección Social, 2006; Congreso de la Republica, 2007).

Para finalizar, el *Sistema Único de Habilitación* el cual consiste la realización de una evaluación externa, de carácter gubernamental y obligatoria, orientada a garantizar unas condiciones mínimas de seguridad, de manejo del riesgo y de dignidad para los usuarios, sin las cuales no se pueden ofrecer ni contratar servicios de salud (Organización para la excelencia de la Salud, 2021).

Complementación las definiciones anteriores, es importante poder conocer los conceptos referentes a la creación y diseño de una empresa, enmarcados en la organización estratégica la cual parte desde la definición de una *Estrategia empresarial*, siendo un insumo que permite la asignación de recursos disponibles, los cuales se orientan a modificar el equilibrio competitivo y estabilizar el valor a favor de la empresa, en donde es fundamenta el manejo de una *Comunicación Organizacional* transversal permitiendo que todos los niveles de la organización tengan una perspectiva de la empresa global gracias a los canales de comunicación interna y externa y los cuales se orientan a la estrategia empresarial (Sampedro M, 2019; Arce, L, 2010).

Resaltando la importancia del diseño una *Plataforma Estratégica* pertinente para la definición y establecimiento de los lineamientos organizacionales, permitiendo la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora de la organización frente a los mercados; es plataforma inicia con la definición de la *Misión* conociendo el motivo y la razón de ser de la organización, se complementa con la *Visión* proyectando corporativamente las acciones hacia el futuro, orientado los mecanismo al cumplimiento de los *Objetivos Corporativos* siendo horizonte de la organización y teniendo un compromiso gerencial para el logro de las metas trazadas, inspirando el sentido de pertenencia y enmarcando el rumbo organizacional (Fernández, M et al., 2010; Sampedro M, 2019; Prieto Herrera, J. E. ,2011).

La plataforma estratégica también debe contener *los Valores Corporativos*, definiéndolos bajo el marco ético-social, en donde la organización lleva a cabo sus actividades, formando parte de la cultura organizacional y estableciendo los límites de conducta de los miembros de la empresa, una vez se define esta plataforma se diseña crea la *propuesta de Valor* reconociendo el servicio o el producto que el negocio promociona y pone en venta, es aquello que hace único el negocio, su

oferta de valor en donde hacen parte importante: el precio, su forma, diseño, métodos de envía y factor diferenciador (Región Emprendedora Europea, 2017; Francés A, 2006).

En la definición del Modelo de negocio se describe cómo la organización crea una propuesta de valor y la vende en el mercado, identificando el *Segmento de mercado* reconociendo al cliente potencial al cual se dirigirá la propuesta de valor, estableciendo una relación con los clientes que garantice la fidelización y el fomento de la venta del servicio; este proceso de gestiona bajo la definición de un *Plan de Negocios* describiendo de forma detallada en que consiste el negocio, los objetivos, las estrategias comerciales, las estrategias de marketing para el funcionamiento y el cumplimiento de las metas establecidas (Región Emprendedora Europea, 2017).

Como complementos de estas acciones los *Canales de distribución* van de la mano con los canales de comunicación, en donde el flujo de la empresa se orienta en hacer llegar las propuestas de valor a los diferentes segmentos de mercado/ clientes identificados en donde a través de un *Modelo de ingresos* la empresa define el valor de la económico del producto o servicio que oferta, teniendo como criterios la accesibilidad y rentabilidad de la oferta (Región Emprendedora Europea, 2017).

Marco Legal.

El presente marco legal, justifica la importancia de la implementación de la normativa legal en el diseño e implementación de la empresa.

Tabla 1.

Marco normativo diseño e implementación de la empresa.

Norma	Año de publicación	Autores	Análisis
Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad			
Ley 100	23 de diciembre de 1993	Congreso de la Republica	Establece la importancia del control y evaluación de la calidad de los servicios de salud, garantizando una atención basada en la calidad y el cumplimiento de los estándares definidos para la habilitación de las instituciones que prestan el servicio.
Ley 715	21 de diciembre de 2001	Congreso de la Republica	Esta ley define los estándares del Sistema Único de Habilitación, el Sistema de Garantía de la Calidad y el Sistema Único de Acreditación de Instituciones Prestadoras de Salud, Entidades Promotoras de Salud y otras Instituciones que manejan recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Decreto 1011	03 de abril de 2006	Presidencia de la Republica	El S.O.G.C.S., se encuentra orientado en la definición de mecanismos que permitan mejorar la calidad de los servicios de salud, buscando resultados centrados en la atención del usuario, destacando la importancia de la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, ejerciéndose desde la búsqueda de la integridad en la atención del usuario.
Resolución 1446	08 de mayo de 2006	Ministerio de la Protección Social	Se definen las condiciones de seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad de la atención en salud en el S.O.G.C.S., brindando una información a los usuarios para la toma de decisiones en el momento de ejercer sus derechos de los servicios, ofreciendo insumos para la referencia por calidad que permita materializar los incentivos de prestigio del Sistema.

Resolución 77	17 de enero de 2007	Ministerio de la Protección Social	Se adoptan los lineamientos técnicos para el programa de verificadores de las condiciones para la habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Ley 1438	19 de enero de 2011	Congreso de la Republica	Se define el plan de mejoramiento de calidad, orientado hacia la obtención de resultados que puedan ser evaluados. Dicho plan contendrá como mínimo la consolidación del componente de habilitación exigible a direcciones territoriales de salud, a los prestadores de servicios de salud, a Entidades Promotoras de Salud y a administradoras de riesgos profesionales.
Decreto 903	13 de mayo de 2014	Presidencia de la Republica	Se dictan las disposiciones y los ajustes al Sistema Único de Acreditación en Salud, entendido como el conjunto de procesos, procedimientos y herramientas de implementación voluntaria, orientada a comprobar el cumplimiento gradual de niveles de calidad superiores a los requisitos mínimos obligatorios, para la atención en salud, bajo la dirección del Estado y la inspección, vigilancia y control.
Resolución 2003	28 de mayo de 2014	Ministerio de salud y de la Protección Social	Se establecen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud. Así mismo, adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilidadación de Servicios de Salud.
Resolución 3100	25 de noviembre del 2019	Ministerio de salud y de la Protección Social	Se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de Salud y se adopta el manual de inscripción de Prestadores y Habilidadación de Servicios de Salud.

Diseño y creación de Empresa			
Constitución Política Colombiana	04 de Julio de 1991	Congreso de la Republica	Se establece la empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.
Ley 905	02 de agosto de 2004	Congreso de la Republica	Se estimula la promoción y la formación de los mercados altamente competitivos mediante la permanente creación y funcionamiento de la mayor cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas.
Decreto 1192	03 de abril de 2009	Presidencia de la Republica	Se promociona la cultura del emprendimiento en Colombia.
Ley 2069	31 de diciembre de 2020	Congreso de la Republica	Se establecen las regulaciones que propician el emprendimiento y el crecimiento, consolidación y sostenibilidad de las empresas, con el fin de aumentar el bienestar social y generar equidad.

Fuente: Autores del proyecto.

METODOLOGIA.

La metodología implementada para el análisis y la viabilidad del proceso de diseño del negocio a través de la implementación del lienzo de Modelo de Negocio o Business Model Canvas, el cual reconoce la importancia del conocimiento del entorno en donde se desarrolla el negocio, para definir su operación y monitorización de los resultados, asegurando la eficacia de los resultados del lanzamiento del centro de negocio en el mercado (Región Emprendedora Europea, 2017).

Este modelo es una herramienta utilizada para la conceptualización de ideas, ofreciendo ventajas en donde influyen un abordaje sistemático e integral, la definición de una metodología de análisis de mercado, a través de una concepción clara y sencilla sobre la lógica del negocio, es una herramienta ágil y de fácil comprensión que muestra la información condensada y específica. (Toro, M. J., & Ponce, I. J ,2016, Osterwalder y Pigneur, 2010).

El lienzo del modelo Canvas se compone por 9 casillas que buscan de manera estratégica plasmar todas las actividades de constituyen la idea negocio, cada casilla identifica un área primordial de la organización o su actividad, este modelo permite realizar una evaluación rápida sobre una idea, expuesta en los siguientes bloques: Segmento de Clientes, Alianzas Claves, Propuesta de Valor, Actividades, Canales, Ingresos, Costos, Recursos Claves y Relación con los Clientes (Ferreira D, 2015).

Tabla 2.

Aplicación del Modelo de Negocios Canvas.

Socios Claves	Actividades	Propuesta de	Relación con	Segmentos de
<ul style="list-style-type: none"> • Cámara de comercio. • Oferta de los servicios: Instituciones verificadoras de habilitación de los servicios de Salud, Vigilancia y Control (Instituto Departamental de Salud, Secretarías de Salud, Ministerio de Salud. • Asesorías complementarias: Seguridad y salud en el trabajo, ambiente y sistemas de información 	<p>Claves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento para habilitación de servicios de salud. • Elaboración de planes de mejora. • Visitas empresariales. • Asistencia en auditorias de verificación de requisitos por entes verificadores • Visitas de seguimiento. • Capacitaciones. 	<p>Valor:</p> <p>Calidad en la ejecución de cada una sus asesorías en auditoria en calidad en salud, acompañamiento y atención de visitas de verificación y control, el valor accesible y el cumplimiento de la normatividad vigente el cual garantiza la habilitación oportuna de cada servicio.</p>	<p>Relación con los Clientes:</p> <p>Relación cercana y de acompañamiento en donde la comunicación sea directa y clara sobre los estándares y requisitos requeridos para la oferta del servicio.</p>	<p>Clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instituciones prestadoras de salud de mediana y baja complejidad. • Consultorios médicos y odontológicos.
	<p>Recursos Claves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionales Especializados en asesorías en auditoria en Salud. • Software especializado para el registro de las asesorías. • Manejo de herramientas tecnológicas. • Asesorías en modalidad virtual y presencial. 		<p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web y redes sociales. • Atención Telefónica. • Atención Presencial. • Atención Virtual. 	

<p>Estructura de Costo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costes de personal • Costes de infraestructura (oficina y servicios públicos) • Costes de adquisición de tecnologías y equipos de cómputo. • Costes de adquisición de Software (contable y de servicio) 	<p>Ingresos:</p> <p>pagos en efectivo o electrónico por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesorías específicas en habilitación en salud. • Diseño del sistema de gestión de calidad en Salud. • Elaboración y seguimiento de planes de mejora. • Atención de auditoria de entes verificadores. • Registro y autoevaluación de habilitación de servicios. • Programas de acreditación, habilitación y seguridad del paciente • Capacitaciones específicas.
---	--

Fuente: Modelo de Negocios Canvas.

Con el fin de visualizar y contextualizar la propuesta de valor, se plasma en el lienzo del Modelo Canvas los aspectos fundamentales que intervienen en el desarrollo y ejecución del servicio, evidenciando la secuencia de procesos necesarios para la fidelización de los clientes potenciales y permitiendo una visión holística de la idea de negocio.

Socios Claves: es importante para ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS reconocer a sus socios estratégicos que permitirán corresponder a la oferta de asesoría en calidad en salud, determinando como socios claves: la Cámara de Comercio como ente responsable de la constitución legal del negocio, a las instituciones habilitadoras gubernamentales, quienes definen los insumos y requisitos utilizados para la ejecución de las asesorías, adicionalmente, equipos de profesionales en asesorías de temas relacionados con la calidad como seguridad y salud en el trabajo, sistemas de información y ambiental. Constituyendo los actores claves para cumplir con la propuesta de valor. Así mismo, el servicio y envío se realiza de manera personalizada para fortalecer las relaciones con los grupos de interés.

Actividades Claves: ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS tiene como función principal el contacto e interacción constante con el cliente basado en un proceso de retroalimentación constante en donde se facilita la comunicación directa, permitiendo una adecuada oferta del servicio de forma eficaz y garantizando el cumplimiento de los resultados esperados por el cliente, como actividades claves se establecen Asesoramiento para habilitación de servicios de salud, elaboración de planes de mejora, visitas empresariales, asistencia en auditorias de verificación de requisitos por entes verificadores, visitas de seguimiento y Capacitaciones.

Recursos Claves: El principal recurso clave de ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS es el talento humano compuesto por los profesionales especializados en Auditoria en Salud, los cuales ofertan servicio centrado en la satisfacción del cliente, asesoramiento presencial y virtual, ofertando el servicio también a través del uso de recursos tecnológicos en los procesos de servicio y los canales amplios de comunicación entre el cliente y el negocio como: Software especializado para el registro de las asesorías, equipos de computo de alta capacidad para la fácil ejecución de las asesorías en modalidad virtual y presencial, acceso a internet.

Propuesta de Valor: El factor diferenciador por el cual los clientes prefieren los servicios de ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS es inicialmente la calidad en la ejecución de cada una sus asesorías en calidad, acompañamiento y atención de visitas de verificación y control, el valor accesible y el cumplimiento de la normatividad vigente el cual garantiza la habilitación oportuna de cada servicio.

Segmento de clientes: ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS, en su objetivo estratégico define como segmento de interés a las Instituciones prestadora de servicio de salud de

mediana y baja complejidad, Consultorios médicos y odontológicos. las cuales se encuentran en proceso de habilitación y acreditación de sus servicios y ejecución de planes de mejoramiento.

Relaciones con los clientes: El contacto directo con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y los entes gubernamentales encargados de la auditoria y seguimiento, permite mantener una línea de comunicación directa y clara sobre los estándares y requisitos requeridos para la oferta del servicio, garantizar el seguimiento a las acciones de mejora y fortaleciendo la oferta de valor ofrecida a los clientes, garantizando la fidelidad y continuidad en el servicio.

Canales de distribución: Los canales definidos por ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS para la divulgación de sus servicios es a través de medios electrónicos como la página web y las redes sociales, con el fin de ofrecer información oportuna sobre los servicios ofertados y las condiciones de solicitud de asesorías personalizadas.

Fuentes de ingresos: Ingresos percibidos en la oferta de servicios, se obtiene mediante el pago mensual, pagos por asesorías específicas, pagos por realización e implementación de planes de mejoramiento, estos pueden ser en efectivo y por consignación a la cuenta empresarial a través de canales de pago electrónicos que faciliten la continuidad y la estabilidad del negocio por los siguientes servicios:

Tabla 3

Fuentes de Ingreso.

SERVICIO	VALOR
Asesorías Habilitación en Salud	\$3.500.000 pesos
Diseño del S.G.O.C.S	\$5.000.000 pesos

Elaboración y seguimiento de planes de mejora	\$800.000 pesos
Atención de auditorías	\$1.500.000 pesos
Autoevaluación y registro de habilitación de servicios	\$300.000 pesos por servicio por habilitar
Capacitaciones	\$150.000 pesos por hora
Diseño de programas específicos de acreditación, habilitación y seguridad del paciente	\$2.000.000 pesos por programa

Fuente: Autores de Investigación.

Costos: ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS, al desarrollar la actividad de asesorías presenciales y virtuales en auditoría en salud, define como costos fijos los siguientes aspectos: Salario de los profesionales especialistas, secretaria, arriendo, servicios públicos, desplazamiento de los profesionales a las empresas, adquisición de equipos y herramientas tecnológicos.

Tabla 4.

Costes de los servicios.

Cargo	Tipo de contrato	Salario Mes	Salario Año
Auditor líder	Prestación de servicios	\$ 4.000.000	\$ 48.000.000
Auditor de cuentas médicas	Prestación de servicios	\$ 4.000.000	\$ 48.000.000
Auditor de concurrencia	Prestación de servicios	\$ 4.000.000	\$ 48.000.000

Auditor de Calidad y PAMEC	Prestación de servicios	\$ 4.000.000	\$ 48.000.000	
Secretaria	Prestación de servicios	\$ 908.526	\$ 10.902.312	
Ingeniero de sistemas	Prestación de servicios	\$ 1.800.000	\$ 21.600.000	
TOTAL		\$ 18.708.526	\$ 224.502.312	
Insumo	Referencia	Cantidad	Valor unidad	Valor total
Computador portátil	Portátil Acer Aspire 5 15.6 Pulgadas Intel Core i5 4GB 256GB	2	\$ 1.814.900	\$ 3.629.200
Silla ejecutiva	Silla Ejecutiva Iso Malla Giratoria-share icon	6	\$ 299.990	\$ 1.799.940
Teléfono Inalámbrico	Teléfono Inalámbrico CS6114-11 Negro-share icon 2.3 VTECH	1	\$ 99.900	\$ 99.900
Celular	Celular Samsung Galaxy A21S 128GB	1	\$ 669.900	\$ 669.900
Computador de mesa	Todo en uno hp 20-c423la corei3 4gb 1tb + lic kas	3	\$ 2.499.000	\$ 7.497.000
Escritorio ejecutivo	Escritorio wesley ekonomodo-café claro Modelo: EKM-E-74	1	\$ 1.129.900	\$ 1.129.900
Escritorio tabasco ceniza	Ekonomodo Colombia Modelo: EKME85C	4	\$ 999.900	\$ 3.999.600

Mesa para sala de juntas	Mesa de Juntas 73x180x100cm Pedestal en V Industrias Cruz	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
TOTAL			\$ 9.013.490	\$ 20.325.440

Fuente: Autores de la investigación

CONCLUSIONES.

- Identificar la necesidad del servicio en el mercado, permite la proyección empresarial y el establecimiento de la plataforma estrategia, definiendo su misión, visión, valores y objetivos, orientados al cumplimiento de la propuesta de valor, permitiendo a la organización el desarrollo profesional y la estabilidad económica.
- La creación de una propuesta de valor atractiva para el segmento de mercado permitirá de forma eficiente lograr la fidelización del cliente y el reconocimiento de la empresa como prestador del servicio, para ASESORIAS EN AUDITORIA EN SALUD YAB SAS su oferta de valor esta contemplado en la calidad, eficiencia y seguridad de cada una de sus asesorías en auditoria en salud.
- La aplicación del modelo de negocios Canvas y su aplicación efectiva, permite el reconocimiento de las necesidad y fortalezas organizacionales en donde se reconocen factores principales como la importancia de las relaciones efectivas con los clientes, identificar a los socios potenciales que contribuirá a la idea de negocio y a la ejecución de las actividades del servicio.
- Definir las actividades claves y los recursos requeridos para las mismas, contribuye a la ejecución efectiva del servicio, en donde el cliente reconoce la trazabilidad en la atención

y entonces se incluyen factores económicos que permiten diseñar una oferta de valor atractiva desde el reconocimiento de los costos y los ingresos.

- Reconocer los requisitos normativos para el funcionamiento de la organización se alinea con el direccionamiento efectivo de los servicios ofertados, en donde se ejemplifica la confiabilidad de la organización en términos legales.
- Establecer canales de comunicación interna y externa, permite tener una comunicación efectiva y accesible no solo dentro de la organización, sino proyectada hacia el cliente, en donde a través de los recursos tecnológicos el cliente pueda conocer y acceder a los servicios empresariales, eliminando brechas en la comunicación.

RECOMENDACIONES.

- Es importante para el diseño y definición de servicios de una empresa, reconocer la necesidad vigente de esos servicios a nivel geográfico, realizar un estudio de mercado que permita dimensionar la necesidad del servicio en la región y evidenciar el posible público de interés.
- Mantener la actualización en temas de normatividad vigente, reconociendo que, en el área de la auditoría en Salud, la normatividad es cambiante y para ofertar un servicio integral, deben contemplarse los requisitos actualizados establecidos por los entes gubernamentales.
- Para una implementación efectiva del modelo de negocios Canvas, se debe reconocer la necesidad emergente de la oferta del servicio, en donde se parte de la creación de una oferta de valor, el lienzo Canvas se compone por 9 casillas que buscan de manera estratégica plasmar todas las actividades de constituyen la idea negocio, cada casilla identifica un área primordial de la organización o su actividad.

REFERENCIAS.

1. Arce, L. (2010) Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. *Perspectivas* ISSN:1994-3733, núm. 25, enero-junio, 2010, pp. 191-201. Bolivia
2. Bernal, Lopera C (2015). Desarrollo histórico de la calidad en salud. Medellín: CES; recuperado a partir de: <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/1855>
3. Congreso de la Republica (2004). Por medio de la cual se modifica la Ley 590 del 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones. Ley 905 del 02 de agosto. Colombia.
4. Congreso de la Republica (2007). Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones. Decreto 4747 del 07 de diciembre. Colombia
5. Congreso de la Republica (2011). Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Ley 1438 enero 19. Colombia
6. Congreso de la Republica (2020). Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia. Ley 2069 del 31 de diciembre. Colombia.
7. Constitución Política de Colombia (1991). Art.333 de julio (Colombia).
8. Fernández, M et al. (2010) Estudio de la misión, visión, objetivos empresariales y responsabilidad social. Escuela Universitaria de estudios empresariales. Universidad de Sevilla. 2010. Sevilla. España
9. Francés, A. (2006). Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral. Pearson Educación.

10. Ferreira D (2015). El modelo Canvas en la formulación de proyectos. Innovación social y solidaria. Universidad Piloto de Colombia, Bogotá.
11. Ministerio de la Protección Social (2006). se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. Resolución 1446 del 8 de mayo. Colombia.
12. Ministerio de la Protección Social (2006). Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud. In Decreto 1011.
13. Ministerio de la Protección Social (2007). Los lineamientos técnicos para el programa de verificadores de las condiciones para la habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Resolución 77 de enero 17. Colombia.
14. Ministerio de Salud y de Protección Social (2014). Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud. Resolución 2003 del 28 de mayo. Colombia
15. Ministerio de Salud y de Protección Social (2019). Habilidadación de servicios de Salud. Resolución 3100 del 25 de noviembre. Colombia
16. Ministerio de Salud y Protección Social (2007), Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad Guías Básicas para la Implementación de las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, Bogotá, 2007.
17. Ministerio de Salud y Protección Social (2019). Por la cual se modifica la Política de Atención Integral en Salud-PAIS y se adopta el Modelo de Acción Integral Territorial-MAITE. Resolución 2626 del 27 de septiembre del 2019. Colombia.

18. Ministerio de Salud y Protección Social (2021). Auditoría para el mejoramiento de la calidad. 14 de Julio. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/auditoria-para-el-mejoramiento-dela-calidad.aspx>
19. Ministerio de Salud y Protección Social (2021). Definición Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC). 14 de Julio. [https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC_copy\(1\).aspx](https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC_copy(1).aspx)
20. Ministerio de Salud y Protección Social (2021). Sistemas de Información para la Calidad. 14 de Julio. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/sistemade-informacion-parala-calidad.aspx>
21. Ministerio de Salud y Protección Social, (2016) Decreto 780 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%2de02016.pdf
22. Osterwalder, A. y Pigneur, Y. (2010). Generación de modelos de negocio. España: Deusto.
23. Organización para la excelencia de la Salud (2021). Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad. 14 de julio. <https://oes.org.co/sistema-obligatorio-de-garantia-de-calidad-2/>
24. Presidencia de la Republica (2009). Fomento a la cultura del emprendimiento. Decreto 1192 del 03 de abril, Colombia
25. Presidencia de la Republica (2014). Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud. Decreto 903 de mayo 13. Colombia
26. Prieto Herrera, J. E. (2011) La Gestión estratégica organizacional. ECOE Ediciones.
27. Región Emprendedora Europea (2017), Guía Didáctica Modelo Canvas. Expertemprende. Nevo iniciativa.

28. Sampedro M (2019). Formulación de la plataforma estratégica organizacional para agencia de medios PDT de Clínica especialistas del poblado. Trabajo de Grado. Corporación Universitaria Lasallista. Antioquia.
29. Sistema de Seguridad Social integral en salud (1993), Ley 100 de 1993 de 3 de diciembre. (Diario Oficial No. 41.148 de 23 de diciembre. (69-70)
30. Sistema General de participación (2001). Ley 715. Diario Oficial No 44.654 de 21 de diciembre.
31. Suñol, R. (1966) Clasificación de los Métodos, I Seminario Internacional en Evaluación y Mejora de la Calidad, Bogotá.
32. Toro, M. J., & Ponce, I. J. (2016). Methodology for the of building process integration of Business Model Canvas. Elsevier, 1-13