

Anexo A. Resumen Ejecutivo

ALIANZA SOCIAL PARA LA CALIDAD

ASCALIDAD

NATURALEZA DEL PROYECTO

Justificación

En la interventoría o auditoría del servicio se pueden identificar las siguientes brechas: Brecha entre la expectativa del consumidor y la percepción de la administración, entre la percepción de la administración y las especificaciones de la calidad del servicio, entre las especificaciones de la calidad del servicio y la entrega del servicio, entre la entrega del servicio y las comunicaciones externas. Brecha entre el servicio percibido y el servicio esperado.

La interventoría a diferentes proyectos del sector social (Salud, Educación, Nutrición), se debe entender como un área en la que se adelantan tareas técnicas de seguimiento, verificación y evaluación de los procesos relativos a la inversión, concretados a través de convenios y contratos entre los diferentes actores del proyecto, los cuales apuntan a diversos objetivos: ampliar y/o mantener niveles de cobertura, ejecutar programas de promoción y prevención, mejorar la calidad de los servicios, ampliar las redes de ofertas, entre otros.

Nombre De La Empresa

Alianza Social con Calidad “ASCALIDAD”

Tipo De Empresa

Servicios.

Ubicación Y Tamaño

Nuestra sede se encuentra ubicada en la Cra 3ª No. 44bis-34 de la ciudad de Ibagué (Tolima).

Objetivos

1. Desarrollar un modelo de Interventoría, asesoría, consultoría y auditoría en el que se incluye la construcción de metodología de evaluación y análisis de los servicios más allá de la medición de los rendimientos considerando los procesos, las expectativas y necesidades de los usuarios potenciales.
2. Contribuir como herramienta gerencial en la medida que aporte a la implantación de políticas de calidad a los proyectos del sector social (salud, educación y nutrición) para responder de manera continua a factores que buscan la eficiencia en la prestación del servicio y las expectativas de los usuarios.

A. Ventajas Competitivas

ASCALIDAD es una organización que cuenta con el apoyo y apadrinamiento de **ALIANZA SOLIDARIA EMPRESARIAL** con más de ocho años de experiencia en el desarrollo de proyectos sociales y más de tres (3) como empresa habilitada para la Interventoría técnica, administrativa y financiera al proyectos Sociales en salud en el departamento del Tolima.

Los emprendedores socios contamos con amplia experiencia profesional en el sector social.

El modelo a implementar basados en sanas prácticas profesionales tiene las siguientes ventajas competitivas:

Ventajas Competitivas Y Propuesta De Valor:

- Concepción de construcción del conocimiento como contribución al proceso de mejoramiento de la calidad de los proyectos sociales.
- Metodología participativa en la construcción y formulación de los proyectos sociales a desarrollar por parte de una organización o entidad, pública o privada.
- Capacitación del personal involucrado en los procesos.

- La sistematización y documentación de la experiencia y del proceso de auditoría o de interventoría a desarrollar.
- Equipo Interdisciplinario.
- Compromiso ético y profesional.

MERCADEO

Análisis Del Sector

El Sector social comprende todas las entidades públicas y privadas encaminadas a contratar o a ejecutar políticas, programas y proyectos sociales.

Análisis del Mercado

Por el Sector público con el fin de realizar Interventorías a todos aquellos contratos o convenios mediante los cuales se desarrollan políticas, programas y proyectos sociales. Las empresas, fundaciones, asociaciones y en fin ONGs, empresas privadas que tienen como objeto el ejecutar o desarrollar dichos proyectos sociales. A los Ministerios, Superintendencias y demás organizaciones de inspección vigilancia y control, Institutos descentralizados, entes territoriales del orden departamental y local y sus organismos de inspección, vigilancia y control e Institutos descentralizados. Gobiernos a través de embajadas, Organismos

Internacionales, ONGs de cooperación, agencias y órganos de financiamiento de proyectos sociales.

Análisis De La Competencia

En el medio se encuentran grandes y medianos competidores, de carácter nacional o internacional con franquicias como empresas auditoras, consultoras, para el sector social, tales como:

Estrategias De Distribución

La comercialización es directa a través de nuestra organización administrativa, financiera y técnica desplegada en el área de influencia cercana a nuestro objetivo primario. Mediante alianzas con empresas y organizaciones del sector llegaremos a todas las regiones del país llevando nuestra metodología y capacitando al personal de cada región para que desarrollen nuestro producto.

Estrategias De Promoción

La participación en Concursos de Méritos y procesos de selección establecidos por las entidades públicas o privadas de acuerdo a las condiciones normativas o estatutarias propias de cada entidad. Como forma de promoción utilizaremos visita empresarial, contacto

telefónico, la página web y el correo electrónico y los portafolios empresariales y video promocional para cada cliente potencial y base de datos referenciados.

Estrategias De Comunicación

La estrategia de comunicación se realizara por medios impresos y electrónicos como páginas amarillas, revistas sectoriales especializadas, páginas web con información de productos y servicios afines.

Estrategias Del Servicio

El servicio será prestado teniendo como base las ciudades de Ibagué y Bogotá, D.C. con radio de acción en los departamentos circunvecinos, con profesionales, técnicos y operativos de la región debidamente capacitados e involucrados en el método que se constituye en nuestro principal producto.

Mediante alianzas con empresas y organizaciones del sector llegaremos a todas las regiones del país llevando nuestra metodología y capacitando al personal de cada región para desarrollen nuestro producto.

Plan De Ventas

Se contempla arrancar la fase inicial en el mes de junio de 2011, teniendo un primer trimestre con 4 contratos conseguidos inicialmente producto de redireccionar actuales

contratos de los socios a través de la empresa. En el siguiente cuatrimestre para terminar el año las ventas estarán aumentando progresivamente de manera lenta pero segura. Al arrancar el año y en virtud de ser el Estado el principal contratante y este se encuentra en proceso de consolidación presupuestal el proceso inicia igualmente lento y va mejorando de manera progresiva.

TÉCNICO

Concepto Del Servicio

La interventoría y auditoria del servicio , se constituye en herramienta gerencial, en la medida que aporta información para la toma de decisiones, relacionadas el examen del servicio , la operación de los proyectos o programas , la identificación de conflictos y la solución de consenso ante los posibles problemas del servicio. La evolución del concepto de calidad es interpretada más allá de la simple inspección y control estadístico e implementa procesos internos y externos para el rediseño de los procesos de prestación de servicios sociales, constituyéndose además en factor clave de eficiencia.

El modelo que posibilita el análisis sistemático, independiente y periódico de un servicio social, la medición de la calidad de este , mediante procesos articulados que integran todo el ciclo de vida de un proyecto o programa, constituyen una herramienta de apoyo a la gestión social puesto que la información transversal y longitudinal, los indicadores de gestión, la medición de la satisfacción de los usuarios, va más allá que la medición de los rendimientos, y prioriza la determinación de las expectativas y necesidades de los usuarios a través de un instrumento y técnica de medición .

Recursos y Requerimientos del Proceso Productivo

ASCALIDAD cuenta con un software para realizar Interventoría y Auditorías de Calidad genérico de tal manera que podrá utilizarse para hacer dichos procesos a cualquier proyecto social.

El Software para AUDITORIA e INTERVENTORIA. ALIANZA SOCIAL CON CALIDAD, cuenta con la licencia de uso del Software de la empresa VISOF, el cual cumple con las especificaciones técnicas, vigentes señaladas por los organismos de control que rigen los procesos de AUDITORIA y Interventoría y cuenta con las herramientas necesarias para la validación de la información.

MODELO DE AUDITORIA E INTERVENTORIA A PROYECTOS SOCIALES DE ASCALIDAD.

Realizada la investigación bibliográfica en torno a experiencias de evaluación a proyectos sociales, en varios países de Latinoamérica y compartiendo el concepto de que “no existen modelos ideales de planeación ni de prácticas de evaluación, existen guías, marcos, lineamientos que se deben adaptar a cada programa...” tal como lo proponen para el monitoreo, seguimiento y evaluación de proyectos sociales (SEMSE) mediante el modelo CIPP, propuesto por Sufflebeam y Shinkfield el que incluye: Contexto, Insumos, Proceso y Producto, se propone una combinación de elementos de estos El S.E.M.S.E. incluye:

El análisis de las partes interesadas a fin de comprender las relaciones de poder.

La evaluación local participativa.

Evaluación de los beneficiarios, lo implica la consulta sustentada a los beneficiarios de los proyectos para el desarrollo de iniciativas.

Seguimiento y evaluación participativa.

Se propone adoptar el Modelo de evaluación propuesto por fases así:

I FASE. EX – ANTE .Al principio.(Urzúa 2004)

Enfocado a la evaluación de trabajo previo (diagnóstico). Arroja información sobre los posibles impedimentos o las oportunidades para obtener resultados esperados.

Énfasis. En los estudios previos (pre inversión, pre factibilidad y factibilidad)

II FASE. A LA MITAD (INTERMEDIA)

- Facilita planear correcciones dentro del proceso del proyecto en la que se realizan los siguientes pasos:
- Definir preguntas concretas a las que la evaluación deberá responder conforma al análisis de los objetivos, indicadores, y al analisis participativo.
- Definir los indicadores de eficiencia, eficacia, pertinencia, resultados y efectos.

- Establecer el plan de recolección de información (para los criterios e indicadores acordados)

Identificar a los principales implicados en el proceso y aliados estratégicos.

Elaborar informe intermedio o ejecutivo y socializarlo a los implicados.

III FASE. EX_POST. AL TERMINO (EVALUACION FINAL)

El propósito es el de establecer los alcances obtenidos y compararlo con lo planificado e igualmente como una contribución a la formulación de hipótesis para nuevos proyectos Es una evaluación con mayor profundidad, más allá del alcance inmediato del proyecto; permite la elaboración de recomendaciones para nuevos proyectos. Es la base para determinar el grado de efectividad sostenible.

El modelo CIPP (Stefflebeam y Shin kield) organiza el proceso en cuatro dimensiones:

C. Contexto: Incluye información socioeconómica, en especial las relacionadas con el proyecto.

I. Insumos: Identifica los recursos disponibles (humanos, materiales y financieros), los objetivos y estrategias y el soporte normativo.

P. Proceso: Interrelación dinámica entre las estructuras del proyecto.

P. Producto: Resultados, efectos e impacto en relación con los objetivos propuestos.

ORGANIZACIONAL

Estructura Organizacional

NUESTRA MARCA

Nuestra marca se relaciona con primero la intención de hacer una **ALIANZA** de nuestros equipo de trabajo con aquellos que teniendo la competencia profesional quieran desarrollar un nuevo modelo de auditoría e Interventorías con una visión **SOCIAL** orientada a la **CALIDAD** en los proyectos sociales.

NUESTRO LOGO



Los aspectos a resaltar con los aros son: alianza, sociedad, unión y calidad, el color azul expresa confianza, lealtad, calidad. Véase que los óvalos azules abajo de los aros son personas juntas apoyando la unión y la sociedad.

MODULO FINANCIERO

Sistema Contable De La Empresa

Los recursos de inversión para el desarrollo de se obtendrán de la siguiente manera:

Recursos financiados por socios de ASCALIDAD del proyecto:

Equipos, insumos y materiales.	\$ 15'000.000
Aporte por parte de los socios.	\$ 15'000.000

Estos aportes son el 100% de la puesta en marcha e implementación.

SUSTENTACION DE LOS ASPECTOS FINANCIEROS

Los aspectos financieros fueron presupuestados y proyectados para cinco años, de ellos se desprende la siguiente información:

El proyecto está concebido para una inversión inicial de **CINCUENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS SESENTA MIL PESOS (\$52.560.000)**, los cuales corresponde Quince Millones (\$15.000.000) de aporte de los socios y Treinta y Dos millones quinientos sesenta mil pesos (\$32.560.000) a crédito de la línea blanda de emprendimiento.

Dicha inversión o capital de trabajo fundamentalmente está orientada a darle sostenibilidad inicial al negocio mientras inician los contratos efectivos, a la compra de los equipos y

software requeridos para funcionar y tendrían una Tasa Interna de Retorno del treinta y nueve punto ocho por ciento (39,8%).

Las ventas estimadas anuales se distribuyen de acuerdo los productos desarrollar siendo las Auditorias y las interventorías las que más margen de contribución tiene con un ochenta y tres punto quince por ciento (83.15%).

El Punto de equilibrio se alcanza en el primer año con unas ventas equivalentes a Ciento Setenta y Cuatro millones (\$174,827).

En el Flujo de Caja proyectado se refleja que las ventas de contado son los ingresos que más contribuyen teniendo como base el Capital inicial. En los gastos los relativos a la amortización del crédito, los gastos personales y los insumos son lo que mayor los afecta.

En el Estado de Resultados sobre unas ventas aproximadas de 441 millones de pesos y unos gastos operacionales se da una utilidad bruta de \$245, 353 millones de pesos, una operacional de \$71,918 millones, una eta antes de impuestos de \$65,563 una Neta de \$42,616. El impuesto de renta con el treinta y cinco por ciento (35%) es el concepto que más lo afecta.

Del Balance Proyectado podemos decir que en cinco años el patrimonio de la empresa se prevé se incrementara catorce (14) veces.

CONCLUSIONES

Los procesos de evaluación de los proyectos sociales son un reto para los profesionales de diferentes disciplinas, ya que en ellos participan múltiples actores cada uno con intereses y expectativas que generalmente no son expuestas con claridad o se presentan como supuestos procesos técnicos en los que generalmente la población objeto de estos como involucrados directos, no son protagonistas del proceso, situación que puede ser resuelta de manera gradual en cada Fase del proceso al ser evaluado, valorado, juzgado por individuos y comunidad en general.

La importancia del proceso de evaluación radica en la comprensión de que no existen modelos ideales y que las herramientas y experiencia de muchos investigadores y de los sujetos que han hecho parte de proyectos sociales de todo tipo , deben ajustarse a la medida de las necesidades, los intereses, los recursos y la participación de cada comunidad, grupo social, por eso desde la formulación del proyecto social, se debe garantizar el adecuado y permanente seguimiento el cuál debe contar con la participación de los beneficiarios, realizando el seguimiento al impacto que los mismos produzcan, a fin de consolidar conciencia social y recuperar la confianza, puesto que las practicas demagógicas, coyunturales y corruptas han generado gran escepticismo inclusive en funcionarios y cooperantes nacionales e internacionales.

La empresa que proponemos tendrá como principal fortaleza no solo su viabilidad financiera sino también ese método que le permitirá aportar un valor agregado a este proceso de desarrollo en que el país se encuentra empeñado

LICENCIA DE USO – AUTORIZACION DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo **LUIS ALBERTO BENAVIDES LANDINEZ**

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 14.317.776

Nombre Completo **EDILMA ISABEL HURTADO CARDONA**

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 32.527.579

Nombre Completo **MARIA CAROLINA MEDINA CARDOZO**

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 52.423.221

El (Los) suscrito (s) en calidad de Autores (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

CREACIÓN DE EMPRESA PLAN DE NEGOCIOS DE ALIANZA SOCIAL PARA LA CALIDAD ASCALIDAD.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI No (Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

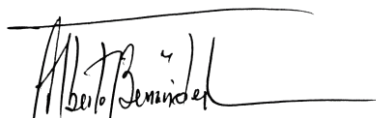
Por medio del presente escrito Autorizo (Autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo internet.
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro.
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico.
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios Web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresen en este documento.
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio.

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente Autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) Autores (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de Autores de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva Autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Ibagué – Tolima.



LUIS ALBERTO BENAVIDES LANDINEZ

C.C. No. 14.317.776

Facultad Ciencias de la Salud

Especialización en Auditoría de la Garantía de la Calidad en Salud



EDILMA ISABEL HURTADO CARDONA

C.C. No. 32.527.579

Facultad Ciencias de la Salud

Especialización en Auditoría de la Garantía de la Calidad en Salud



MARIA CAROLINA MEDINA CARDOZO

C.C. No. 52.423.221

Facultad Ciencias de la Salud

Especialización en Auditoría de la Garantía de la Calidad en Salud

Fecha de Firma: Ibagué, 19 de abril de 2012