 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	1 de 99

**Proyecto creación de la Empresa de Asesoría en Implementación del SG-SST
SETEK**



Presentado por

Katerinne Ceballos Sepúlveda

Juan Felipe Ortiz Arboleda

Asesor

Kevin Paulo Barrero Sanabria

Universidad Católica de Manizales

Facultad de Ciencias para la Salud

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

Manizales, II semestre del 2019



 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	2 de 99


Tabla de contenido

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. JUSTIFICACIÓN	5
3. OBJETIVOS	6
2.1 Objetivo General	6
2.2 Objetivos específicos	6
4. RESUMEN EJECUTIVO	7
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
5.1 Viabilidad.....	13
5.2 Tamaño de la demanda	14
5.3 Tamaño del mercado objetivo.....	17
6. ESTRUCTURA DEL MERCADO.....	23
6.1 Análisis del comportamiento del sector salud.....	23
7. PLAN DE MERCADOS.....	27
7.1 Modelo de negocio Canvas	27
7.2 Análisis de la validación del modelo	29
7.3 Análisis de los segmentos del mercado.....	33
7.4 Análisis de la competencia.....	34
7.5 Fuerzas de Porter.....	34
7.5.1 Análisis 5 fuerzas competitivas.....	35
8. ESTRATEGIA DE MERCADOS	42
8.1 Propuesta de valor.....	42
8.2 Estrategia de distribución.....	42
8.3 Estrategia de precio.....	43
8.4 Estrategia de servicio	44
8.5 Estrategia de promoción	46
9. PROYECCIÓN DE VENTAS	49
10. PLAN OPERATIVO	56

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	3 de 99

10.1 FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO O SERVICIO	57
11. ANÁLISIS CADENA DE VALOR.....	63
11.1 Logística interna.....	63
11.2 Operaciones.....	64
11.3 Logística externa.....	64
11.4 Marketing y ventas.....	64
11.5 Servicios post venta	65
12. ACTIVIDADES DE APOYO.....	66
12.1 Infraestructura de la empresa	66
12.2 Gestión de Recursos Humanos	66
12.3 Desarrollo e Tecnología.....	67
13. PROCESO DE PRODUCCIÓN: MAPA DE PROCESOS, FLUJO DE PROCESOS.....	68
13.1 Diagrama recorrido	70
14. ANÁLISIS DE REQUERIMIENTO	71
14.1 Necesidades de instalaciones y equipos.....	71
14.2 Necesidades de materiales e insumos	71
14.3 Necesidades de personal	72
14.4 Análisis de focalización	72
14.5 Propuesta de diseño de planta	73
15. PROTOTIPO Y RESULTADOS DE VALIDACIÓN	74
16. PLAN ORGANIZACIONAL	77
16.1 Misión.....	77
16.2 Visión.....	77
16.3 Objetivos estratégicos	77
16.4 Principios corporativos	78
16.5 Perfil y Descripción de Cargos	81
17. ANÁLISIS NORMATIVO Y LEGAL.....	86
18. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO.....	90
CONCLUSIONES	95
Bibliografía	97


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	4 de 99

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la competitividad de las empresas que cada vez es mayor, los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo se convierten en parte fundamental del esquema productivo y sostenible de cualquier organización. La seguridad y salud en el trabajo deben ser tenidas en cuenta en cualquier ente, con el propósito de mantener controlado los niveles de riesgo laboral. Por ello, es necesario implementar, mantener, y mejorar continuamente un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, que permita minimizar o eliminar riesgos en las entidades de salud para sus empleados, controlando así, las posibles causas de accidentalidad o enfermedad profesional.

El tema de la seguridad y salud en el trabajo es necesario en todas las organizaciones porque la salud y la seguridad laboral son prácticas fundamentales para el mejoramiento de las condiciones de trabajo y la calidad de vida del personal de una empresa, generando el desarrollo y la preservación de la salud de los empleados, mediante la prevención y control de enfermedades laborales y accidentes de trabajo.

El presente proyecto da respuesta a esta necesidad con la creación de una empresa de asesorías en sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, ofreciendo un portafolio de servicios capaz de garantizar el mejoramiento de las condiciones de trabajo y la calidad de vida del personal.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	5 de 99


2. JUSTIFICACIÓN

Realizando un sondeo sobre los cambios globales en las empresas y las tendencias en seguridad y salud en el trabajo se identificaron diferentes problemáticas, una de los principales es la necesidad de que las entidades de salud de Manizales implementen o realicen mejoras al SG-SST y, además que prevengan, manejen y traten, los factores de riesgo psicosocial con el fin de que las entidades de salud estén en capacidad de identificar y actuar sobre los diversos elementos que podrían representar un riesgo inminente para la institución.

Los servicios de asesoramientos son indispensables para el buen funcionamiento de las empresas, Particularmente importante es un asesoramiento que, proporcione orientación sobre la forma de valorar y prevenir los riesgos para la seguridad y la salud y sobre la manera de aplicar soluciones prácticas de costo razonable llegue a todos los centros de trabajo.

Las razones sociales por las cuales se realiza este proyecto, son para contribuir con la mejora continua de las entidades de salud de Manizales, específicamente con los trabajadores que componen éstas, propiciando un ambiente de trabajo seguro y velando por su integridad física. Prevenir y minimizar los riesgos laborales, evitando repercusiones mayores en la empresa y en cada uno de los trabajadores; evitar la disminución de la productividad en las empresas que se presenta como consecuencia de los accidentes, las enfermedades laborales y ausentismo laboral.

Lo valioso de este proyecto de creación de empresa se deriva de la importancia de caracterizar los factores intralaborales y extralaborales de riesgo psicosocial en las entidades de salud, al igual que poder desarrollar estrategias para actuar sobre los factores de relación con el estrés laboral, e interpretar el sentido que los trabajadores dan a los factores de riesgo psicosocial y a su relación con el estrés en su ambiente de trabajo.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	6 de 99


3. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Establecer la viabilidad del modelo de negocio del proyecto empresarial SETEK (servicios de gestión en SST) en la ciudad de Manizales, apoyados en los análisis de plan de negocio para determinar su factibilidad

2.2 Objetivos específicos

- Validar el modelo de negocio inicial de SETEK
- Estructurar el plan de negocios de SETEK con énfasis en plan de mercados, operativo y financiero que dé cuenta del aporte disciplinar como especialistas en seguridad y salud en el trabajo.
- Diseñar y validar el prototipo inicial de producto (portafolio de servicios)

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	7 de 99


4. RESUMEN EJECUTIVO

El concepto de negocio a desarrollar es una empresa que brinde asesorías a las entidades de salud de Manizales no solo para la implantación o mejora del SG-SST sino, y principalmente, para que las entidades de salud identifiquen y traten los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores. Se pretende que las entidades de salud hagan un seguimiento, control y mejoras al SG-SST, evitando el incumplimiento de la normatividad y el control poco efectivo de las condiciones peligrosas, lo que pondría causar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Sumado a ello, se busca que con las asesorías de gestión los factores psicosociales en el trabajo disminuyan, ya que constituyen en elementos importantes en cuanto a la interacción del entorno organizacional, el ambiente externo, y el estrés.

El potencial de mercado está enfocado a las entidades del sector de la salud pública y privado, ubicado en Manizales, siendo un total 276 entidades prestadoras de salud, de las cuales el 20% serían clientes potenciales. Son entidades de salud que buscan crear o consolidar el área de Seguridad y Salud en el Trabajo y gestionar los fenómenos de riesgo psicosocial, que están dispuestas a destinar recursos financieros y logísticos para establecerlos dentro de sus modelos de administración, para integrarlo a la cadena de valor.

En este sentido, la propuesta de valor gira en torno a simplificar el proceso de asesoría encontrando todo en un mismo sitio sin tercerizar procesos, además se brindará asesoría y acompañamiento en la implementación y administración del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Se mejorará el tiempo que se demora un proceso, con precios competitivos en cada uno de las actividades a realizar implementado las herramientas tecnológicas a disposición del cliente, además ofreciendo un sistema tan completo que ofertamos la batería de riesgo psicosocial para las empresas que lo requiera


Respecto a las inversiones, se tiene una inversión inicial de diez millones (\$10.000.000) correspondiente al capital de trabajo, y de capital fijo se tienen dos millones cuarenta mil

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	8 de 99

(\$2.040.000) de equipos de oficina y dos millones setecientos cincuenta mil (\$2.750.000), para un total de cuatro millones setecientos noventa mil. Por el lado de capital diferido se tiene una inversión de trecientos cuarenta y siete mil ochocientos (\$347.800) en consumibles, en gasto de constitución una inversión de quinientos mil (\$500.000), y una inversión en publicidad de millón seiscientos veinte mil (\$1.620.000), para un total de dos millones cuatrocientos sesenta mil ochocientos (\$2.467.800). De ahí el total de inversiones es de \$17.257.800.

La proyección de ventas anual refleja que por el servicio de asesorías proyectando 2721 horas a un valor de \$29.412 cada hora genera una venta de \$80.030.052, el servicio de baterías psicosociales proyectando 14 unidades a tres millones \$3.000.000 cada una genera una venta de cuarenta y dos millones \$42.000.000, el servicio de capacitación proyectando 10 horas a cincuenta mil (\$50.000) cada hora genera una venta de quinientos mil (\$500.000), y por último el servicio de implementación del SG-SST proyectando 6 unidades a un valor de cinco millones (\$5.000.000) cada una genera una venta de \$ 152.530.052. Como proyección se espera vender al 16% de las empresas el servicio asesoría para un total de 32% ósea 55 empresas compradoras de nuestros servicios anuales. La expectativa de crecimiento en cinco años es del 25%. El proyecto será financiado 50 % con recursos propios y 50% con crédito Bancario.

En cuanto a la viabilidad del proyecto se encontró que la complejidad de las labores llevadas a cabo en el sector salud hace que sea una obligación el implementar el SG-SST para preservar y promover la salud de los trabajadores de la salud. Para ello, la entidad de salud deberá disponer de una asesoría integral que le permita llevar a cabo la implementación de un SG-SST o mejora del mismo en pro de la reducción de riesgos y peligros a los que el trabajador se ve expuesto en una entidad de salud. De igual forma, las entidades de salud debido a los factores intralaborales y extralaborales de riesgo psicosocial como el estrés laboral, recompensas, compensación y oportunidades para el uso de habilidades y destrezas; requiere de una asesoría para tratar y abordar adecuadamente los riesgos psicosociales para lograr mejorar la calidad de vida de los trabajadores.


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	9 de 99

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Partiendo del hecho de que a pesar de que las entidades públicas y privadas prestadoras de servicios en salud en Manizales, se encuentren comprometidas con la seguridad y salud del trabajador, no todas lo han implementado, o no lo han implementado en su totalidad, o requieren hacer mejoras al SG-SST. Pero tomando en consideración que muchos Hospitales, clínicas, IPS y toda el área de la salud de la ciudad de Manizales presentan enfermedades laborales relacionados con factores psicosociales como estrés laboral, se ve la necesidad de brindar asesorías no solo para la implantación o mejora del SG-SST sino, y principalmente, para que las entidades de salud identifiquen y traten los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores.

El diseño, implementación, y seguimiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo para las entidades públicas y privadas prestadoras de servicios en salud en Manizales, debe estar basados estrictamente en lineamientos legales según la norma NTC-OHSAS 45001, el Decreto 1072 del 2015 , la Resolución 0312 del 2019 y lineamientos de las distintas organizaciones gubernamentales colombianas como el Ministerio de la Protección Social, y las disposiciones constitucionales y del Código Sustantivo del Trabajo, quienes exigen garantizar la integridad de la vida y salud de sus trabajadores.

Por tanto, la necesidad de que las entidades de salud se asesoren a la hora de implementar el SG-SST o mejorarlo radica en que si se implementa mal o no se hace un seguimiento, control y mejoras al mismo, se caerá en el incumplimiento de las actividades y el control poco efectivo de las condiciones peligrosas, lo que pone en riesgo la integridad de la entidad de salud ya que esta se va a ver enfrentada accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, causando en si perdidas tanto humanas como económicas en las empresas, el pago de indemnizaciones por concepto de incapacidades y atención médica, tiene gran impacto económico.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	10 de 99


Por otra parte el modelo de Seguridad y Salud en el Trabajo adoptado en el país, los diferentes programas, y servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo, no están hechos a la medida de las necesidades y posibilidades de las medianas y pequeñas empresas. Igualmente, el costo al que se debe enfrentar una empresa, al instalar un departamento dedicado exclusivamente a la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, resulta bastante alto, situación que coloca a estas organizaciones en una posición difícil con respecto a su presupuesto. Así mismo, se ha identificado que en Manizales no existen entidades dedicadas a la orientación y asistencia técnica al sector empresarial y oficial, en el tema relacionado con la asesoría integral en Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo.

En este sentido, con la creación de la empresa de asesorías en SG-SST se busca que las entidades cumplan con el objetivo de la norma OHSAS 45001, que especifica “hacer posible que una organización controle sus riesgos en seguridad y salud en el trabajo y mejore su desempeño en este sentido, es aplicable a cualquier organización que lo desee”. (Lavado, 1997)

Por su parte, los riesgos psicosociales son “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”. (INSHT, 1997) En las entidades de salud, el riesgo psicosocial está asociado a la carga laboral, al estilo de mando y a los distintos turnos de labor manejados en el interior de un hospital (Sierra, 2015).

Los distintos factores emocionales y laborales también influyen en las funciones diarias del trabajador de la salud, la alta rotación de personal , una falta de capacitación específica para el cargo a ejercer, y la remuneración que en ocasiones no es la deseada por el trabajador ocasionando desmotivación e insatisfacción laboral en el personal debido a la inestabilidad (Sierra, 2015).

Los factores psicosociales en el trabajo se constituyen en elementos importantes en cuanto a la interacción del entorno organizacional, el ambiente externo, y el estrés. Para el Comité Mixto conformado por la Organización Internacional del Trabajo - OIT y la Organización Mundial de la Salud – OMS (1984) los factores psicosociales en el trabajo son “una interacción entre éste, su

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	11 de 99


medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a partir de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

Varios estudios han demostrado que los riesgos psicosociales debilitan la capacidad de trabajar para realizar comportamientos seguros y que disminuyen los reconocimientos del riesgo y afecta la capacidad de los trabajadores para escapar de los mismos (Torres, 2018).

Justamente es la prevención, manejo y tratamiento, de dichos factores en lo que se concentrara principalmente la asesoría que brindara la empresa con el fin de que las entidades de salud estén en capacidad de identificar y actuar sobre los diversos elementos que podrían representar un riesgo inminente para la institución.

El Ministerio de la Protección Social Colombiano en su Resolución 2646 de 2008 expone que “los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”, las dimensiones que plantea la Batería de Riesgos Psicosociales son varias, sin embargo las que atañen a la presente investigación hacen referencia a las condiciones intralaborales del trabajo de control referentes a las Oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y destrezas y a las recompensas, a razón de que, tanto las competencias y destrezas así como los sistemas de compensación, son de suma importancia en la Organización. Las primeras por ser elementos que permiten potencializar no solo el desempeño laboral sino facilitar el desarrollo profesional y aspectos como la motivación y satisfacción; y las segundas por su parte, son aquellas que al presentarse dentro del entorno laboral permiten obtener la remuneración necesaria en contraprestación de su labor y la entrega a todas las actividades desarrolladas.

Con la creación de esta empresa se busca que mediante una asesoría integral, las entidades de salud puedan mitigar, mediante la comprensión de los fenómenos de riesgo psicosocial, las afectaciones, intra y extralaborales, así como también su relación con el estrés, ya que muchas


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	12 de 99

veces tanto los funcionarios como colaboradores de la entidad de salud desconocen los riesgos a los que están expuestos, la manera de determinarlos y de combatirlos o por lo menos generar una reducción de estos a través de diferentes elementos.

De igual manera, no siempre las entidades de salud a la hora de tratar los riesgos psicosociales toman en cuenta que no todos los trabajadores perciben de la misma manera los factores de riesgo psicosocial de su entorno laboral. mediante una asesoría profesional, las entidades de salud podrán considerar variables como el grado de estrés, de fatiga y de insatisfacción, así como otros factores referidos a la salud del trabajador, siendo aspectos importantes a tener en cuenta a la hora de evaluar adecuadamente la calidad del entorno laboral, además de hacer compatibles a un individuo y a un puesto de trabajo, y de poder llevar a cabo adecuadamente la evaluación de la percepción que tienen los trabajadores del entorno laboral en el que desarrollan su actividad profesional.

Sumado a ello, la asesoría que se brinde a las entidades de salud les va a permitir conocer qué elementos de sus equipos de trabajo deberían ser reforzados en función de lo que se desee conseguir en ellos, y la asesoría facilita una transferencia de conocimiento que se convierte en la forma de desarrollo y potencialización de habilidades y destrezas gerenciando el conocimiento y las oportunidades en pro de la institución.

Por tanto, con la asesoría será posible analizar no como un todo sino cada uno de los componentes de la entidad de salud, así, estas últimas, haciendo uso de equipos autogestionados, podrán afrontar el reto de la mejora continua que exige el entorno competitivo actual.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	13 de 99

5.1 Viabilidad


El brindar una asesoría íntegra para la implementación y/o mejora del sistema de seguridad y salud en el trabajo para las entidades prestadoras de servicios en salud en Manizales va a permitir que en su funcionamiento el sistema sea eficiente, continuo y medible, este último factor es crucial para estructurar estratégicamente un seguimiento que permita establecer programas y metodología adecuados para el tratamiento de riesgos psicosociales.

El SG-SST se implementa con el fin de evitar la presencia de enfermedades profesionales y la materialización de sucesos que ocasionan accidentes en el área de trabajo. La atención a los factores de riesgos laborales presentes en las entidades de salud que pueden ocasionar accidentes o enfermedades laborales en este personal, es indispensable a que el personal de salud se ve expuesto a muchos riesgos.

De ahí, es de suma importancia brindar una asesoría a las instituciones de salud que permita evaluar e intervenir sobre la problemática de diagnóstico y Gestión del Riesgo con miras a que su intervención impacte positivamente en los escenarios organizacionales en pro de mejorar estos contextos.

En este orden de ideas, una empresa de asesorías que brinde consultoría para el entendimiento, intervención e interpretación de las categorías de oportunidades de desarrollo y usos de habilidades, destrezas y recompensa de la Batería psicosocial, dará no solo un marco de referencia en la evaluación de las mismas sino también un abordaje adecuado a los riesgos psicosociales encontrados en estas, al igual que un sustento para formular propuestas de mejoramiento que impactarán la calidad de vida laboral y la productividad del sector salud.

Además, el entendimiento del área psicosocial que permite una mirada integral hacia los diferentes aspectos que lo constituyen, sirve de soporte para determinar y llevar a cabo acciones que posibiliten un cambio radical que genere un ambiente propicio para el desarrollo integral del trabajador y de la entidad como tal.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	14 de 99

Entonces la novedad del proyecto de investigación se sustenta en que empresas de asesoría enfocadas a la evaluación y tratamiento de factores de riesgo psicosocial en entidades de salud, en Manizales, son muy escasas, lo que permite una investigación de impacto individual, social y empresarial además de permitir el avance y la movilización de todos los recursos necesarios en pro de mejorar la calidad de vida de los colaboradores y la producción empresarial.


Es importante mencionar que a través de las narrativas de diferentes sujetos (directivos de entidades de salud, empleados de las entidades) se pudo determinar que es relevante y urgente la evaluación y control de los riesgos psicosociales, por distintos detonantes a los que están expuestos, que para el presente proyecto hacen referencias a las recompensas, compensación y oportunidades para el uso de habilidades y destrezas, factores que inciden directamente en su labor de distintas formas.

5.2 Tamaño de la demanda

El tamaño de la demanda se estima a partir del número de entidades del sector de la salud público y privado, ubicado en Manizales, cuyo campo de acción esté asentado en la región, son empresas en proceso de crecimiento, que buscan crear o consolidar el área de Seguridad y Salud en el Trabajo y están dispuestos a destinar recursos financieros y logísticos para establecerlos dentro de sus modelos de administración, para integrarlo a la cadena de valor.

Este estudio se fundamenta en una base de datos suministrada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (s.f), en donde se registra en esta zona el total de EPS e IPS para un total de 276 empresas que corresponden a entidades del sector salud privado y del sector público.

Se estima que, en el año, el 20% de las entidades deben conocer los servicios que brinda la empresa SETEK, lo que corresponde a 56 empresas de las 276, obteniendo como cliente y comprador del producto el 16.14% que corresponde a 56 empresas esto para poder dar sostenibilidad y ganancias, (proyección de ventas), las estadísticas son planteadas tomando los valores de referencia de forma anual. Según reglamentación y política colombiana todas las empresas deben cumplir con el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, lo que hace que las 276 entidades sean 100% clientes potenciales, además los servicios de asesoría y

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	15 de 99

consultoría deben ser vendidos repetitivamente y no solo una vez, dado que las entidades deben actualizar constantemente su plan de atención, sus estadísticas e identificación, de peligros, accidentalidades y enfermedades laborales.


Vale la pena resaltar que además de brindar asesoría y consultoría en SST, la empresa contaría con ingresos extras que devengan del producto ofertado relacionado con factores psicosociales, los cuales deben ser renovados periódicamente por las empresas, condición que aumenta el porcentaje de venta.

Tabla 1. Estudio realizado a entidades de salud

ENTIDAD 1	Hipótesis	Preguntas	Hallazgos	Conclusiones
Segmento cliente	Si	¿Considera usted que las empresas con más de 10 empleados del sector salud en la ciudad de Manizales requieren del acompañamiento de entidades externas para el adecuado cumplimiento del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo que los asesore?	Si	La persona encargadas del sistema consideran que es importante que las entidades prestadoras en salud tenga un acompañamiento constante para la ejecución del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Es importante el acompañamiento para todo tipo de empresa
Propuesta de Valor	Si Para cumplir con los requisitos de ley	¿Conoce usted empresas en la ciudad que le presten el servicio de asesoría para implementar el sistema de gestión? ¿Por qué contrataría una empresa que le ayude con el sistema de gestión?	Si Porque me ayudaría a facilitar el trabajo a toda la organización con relación al sistema	Conoce de algunas entidades que prestan el servicio de asesoría en la ciudad de Manizales. Considera importante la implementación del sistema ya que permite más orden en la institución.



Canales	Por Medio del internet	¿Cómo se enteró de las diferentes empresas que brindan asesoría y consultoría para establecer el sistema de gestión?	A través de conocidos que recomendaron algunas empresas	El voz a voz es una elemento importen que facilita que las empresas se den a conocer y es una estrategia interesante para comercializar la empresa. Es una estrategia que no había sido tenida en cuenta, pero que tiene buena acogida para esta institución
Relaciones con Cliente	Personalizados	¿Cómo prefiere su institución que sea el acompañamiento de la entidad que lo asesoría en los temas del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo?	Que visiten la empresa de manera constante	El cliente prefiere el contacto personalizado y directo con la persona especialista.
Fuente de ingresos	5 millones de pesos	¿Cuánto está dispuesto a pagar por la asesoría sobre el sistema de gestión?	2 millones de pesos	El pensado inicial es muy elevado para lo que este cliente pretende invertir.
Recurso Clave	La ejecución de los planes de mejora	¿Cuáles considera que son sus principales falencias en su sistema de gestión?	La cultura del empleado para que se rija a la normativa del sistema	El empleado siempre debe ser incluido en todos los proceso del sistema para que facilite su familiarización y su ejecución. Es importante la implementación del sistema no solo por norma si no para beneficio de la institución.
Actividades Clave	Que lo asesore y acompañe en	¿Que busca cuando contrata una empresa que le	Que sea la guía y el acompañante	El cliente siempre quiere encontrar un


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	17 de 99

	<p>cada proceso que se realice.</p> <p>Si</p>	<p>ayude con el sistema de gestión?</p> <p>¿Cumple con sus expectativas la empresa que le ayuda con el sistema?</p>	<p>continuo en todo el proceso</p> <p>No cuenta con una entidad externa que lo asesore</p>	<p>acompañamiento clave y constate.</p> <p>Es importe para la institución el acompañamiento externo aunque aún no cuente con este elemento</p>
Socios Clave	<p>Si</p> <p>Con un psicólogo especialista, particular</p>	<p>¿Contrataría una empresa externa para que le ayude a mejorar o implementar su sistema de gestión?</p> <p>¿Con que entidad contrata para aplicar la batería de riesgo psicolaboral?</p>	<p>Si</p> <p>No conoce</p>	<p>La institución ve la necesidad de adquirir los servicios de asesoría</p> <p>Se encuentra abierto el mercado para implementar este servicio en esta institución.</p>
Estructura de Costo	<p>De forma virtual</p>	<p>¿Cómo le gustaría que la entidad que lo asesora le entregue las herramientas para establecer su sistema de gestión?</p> <p>¿De Forma física (impresa) o de forma virtual (Digital)</p>	<p>De forma virtual</p>	<p>Para esta institución la preferencia es de carácter virtual por temas de facilidad documental.</p> <p>Es mejor que la entrega sea virtual para facilidad del cliente</p>

Fuente: elaboración propia

5.3 Tamaño del mercado objetivo

Mercado Potencial: Teniendo en cuenta el espacio geográfico de este estudio, se determina como mercado potencial todas las empresas del sector salud público y privado, ubicadas en Manizales.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	18 de 99

Mercado Objetivo. Este servicio va dirigido a atender las necesidades de asistencia integral en Seguridad y Salud en el Trabajo a las empresas pequeñas y medianas del sector salud tanto privado, como público que concentran sus actividades en Manizales.

Tabla 2. Análisis de la matriz PESTEL

Factor	Categoría: debilidad, fortaleza, oportunidad o amenaza	Descripción de su incidencia en el proyecto
Factor político y legal		
Cambios en políticas y normatividad	Amenaza	Cambios en Políticas Públicas, que incluyencambios en la legislación referente a la salud y seguridad ocupacional y referente al servicio de asesoría, que por consiguiente afectaría las modalidades de la empresa brindar sus servicios lo que implicaría tiempo congelado, mientras se restaura nuevas técnicas y servicios para ofrecer a los clientes, y que además cumplan con las nuevas políticas.
Políticas del gobierno	Oportunidad	Fortalecimiento de las políticas en salud por parte del Gobierno Nacional
Sistemas de información	Oportunidad	Fortalecimiento de los Sistemas de Información bajo la coordinación del Ministerio de Salud
Seguridad INSEGURIDAD O INCOSNTANCIA DE LOS CLIENTES	Amenaza	Un evento negativo de orden social puede generar pérdida de clientes y atraso en el proyecto.
Impuestos	Amenaza	Alza de tasa de Impuestos según nueva reforma tributaria




Legislación laboral	Oportunidad	Lo indicado en la normatividad según la cual la empresa debe tomar todas las medidas de protección necesarias para evitar accidentes y enfermedades profesionales en sus trabajadores.
Ingreso al país de empresas extranjeras	Amenaza	Los beneficios ofrecidos por el Estado para aumentar la inversión extranjera pueden verse como una amenaza para las empresas nacionales por el ingreso de nuevas empresas con gran capital de inversión.
Cambios en la legislación		La actualización o creación de legislación que está directamente relacionada con el sistema puede ser beneficioso o puede causar que todo se deba adelantar para cumplir con los tiempos y con la misma legislación.
Factor económico		
Crecimiento de la economía	Amenaza	Bajo crecimiento de la economía
Gasto público en salud	Oportunidad	El gasto público en salud se ha ido incrementando creciendo a una tasa de 9% en las últimas 2 décadas
Entorno macroeconómico del país desfavorable		Puede afectar la tasa de crecimiento de los ingresos anuales de la empresa. No se tendrán altos beneficios por ser una empresa nueva en el mercado
Estimulación económica/impacto local económico	Amenaza	Aumento de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas
Poco mercado	Amenaza	Resistencia a las pymes del sector salud para adoptar un sistema de gestión en salud y seguridad laboral.
Riesgo comercial	Fortaleza	Dimensionar adecuadamente la demanda y oferta del servicio ofrecido
Entorno económico débil que afecta la capacidad de inversiones de las pymes del sector salud	Amenaza	Que el cliente esté dispuesto a realizar inversión de dinero para la implementación del SG-SST.
Valor para las empresas	Oportunidad	La salud y seguridad en el trabajo cada vez es más valorado por las empresas



Deuda al sector salud	Amenaza	En el sector salud se deben \$15,2 billones, cifra que incluyen las deudas a SaludCoop, Cafesalud y Caprecom. Los entes territoriales y el Sistema General de Seguridad Social en Salud (Adres) les adeuda a las EPS del sistema contributivo y subsidiado \$6,2 billones.
Competencia entre entidades de salud	Oportunidad	Fuerte competencia de entre las entidades de salud para mejor su posición en el mercado.
Factor medioambiental		
Riesgo ambiental	Oportunidad	La empresa debería hacer el cálculo de la huella de carbono anual del servicio de consultoría y conocer con certeza el origen de todos los proveedores y sus procesos.
Riesgo ambiental	Oportunidad	La empresa debe hacer el cálculo de la variación de consumo de energía y combustible en la organización. Es favorable que no se utilizaran en gran medida documentación física, hay preferencia por medios digitales.
Riesgo ambiental	Fortaleza	Se tiene disposición al cambio para contribuir al medio ambiente
Energía	Fortaleza	Estrategias para uso adecuado y ahorro en la empresa y en las empresas asesoradas. No se realizara una gran cantidad de emisiones debido a que no se hace un consumo abundante de energía.
Residuos	Fortaleza	Se tendrá plan de reciclaje. Disposición final adecuada de RAEE. Bajo consumo de energía eléctrica. Disposición final adecuada de residuos.
Consumo de agua		Estrategias para uso adecuado y ahorro en la empresa y en las empresas asesoradas.
Factor social		
Inestabilidad del mercado	Amenaza	Nivel de estabilidad del mercado de las consultorías en Bogotá.
Prácticas laborales y trabajo decente	Fortaleza	Políticas claras y buena relación con los interesados del proyecto. Capacitaciones al personal.




		<p>Programa de capacitaciones y actualizaciones a los empleados.</p> <p>Capacitaciones y actualizaciones al personal de la empresa.</p> <p>Diversidad e igualdad de oportunidades: Políticas que no permitan ningún tipo de discriminación.</p>
Derechos humanos	Fortaleza	<p>Se establecerán políticas que no permitan ningún tipo de discriminación.</p> <p>No se contratará personal que no cumpla los requisitos de ley.</p> <p>Se desarrollaran políticas para el no abuso laboral.</p>
Sociedad y consumidores	Fortaleza	<p>Se cumplirán con las políticas públicas para el funcionamiento de la organización.</p> <p>Se cumplirán normas sobre seguridad y salud.</p> <p>Estrategia publicitaria que no impacte negativamente la comunidad.</p> <p>La información será manejada con privacidad y cautela según cláusulas del contrato pactadas con el cliente.</p>
Comportamiento ético	Fortaleza	<p>Inversiones y adquisiciones legales y debidamente certificadas.</p> <p>No se permitirán sobornos a consultores para avalar proceso.</p> <p>Políticas definidas para prevenir comportamiento anti-éticos.</p>
Conocimiento del SG-SST	Amenaza	<p>La falta de conocimiento por parte de la población sobre el SG-SST, hace difícil la comprensión de la importancia real de su implementación para prevenir y tratar riesgos que afecten a los trabajadores.</p>
Alta tasa de mortalidad laboral en el país	Oportunidad	<p>En Colombia, más de 10,2 millones de trabajadores están protegidos en riesgos laborales, entre el 2002 y el 2016, la tasa de mortalidad laboral del país, por cada 100.000 trabajadores, pasó del 12,6% al 6% (DANE, 2016), a pesar del descenso la cifra monetaria en siniestros es alta, pues se pagaron 1,3 billones de pesos en 2017. Las estadísticas del</p>

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	22 de 99

		sistema también indican que en 2017 las ARL pagaron 9.347 indemnizaciones por accidentes de trabajo, 4.828 por enfermedad laboral (Fasecolda, 2017). Esto evidencia la necesidad de implementar el SG-SST en las empresas, para el caso, pymes del sector salud de Manizales.
Factor tecnológico		
Costos	Amenaza	Los costos de la implementación de tecnología necesaria para la implementación del SG-SST, requiere una inversión alta.
Crecimiento tecnológico	Oportunidad	El área de tecnología está presentando una dinámica muy acelerada en Colombia.
Inversión	Oportunidad	Las empresas están aumentando la inversión en transformación digital.
Innovación	Oportunidad	Colombia ha avanzado en los últimos 7 años en innovación. Después de ocupar en el 2010 el puesto 90 en el Global InnovationIndex, indicador que evalúa las economías más innovadoras entre 128 países, en el 2017 quedó en la posición 65, con calificación de 34,78.

Fuente: elaboración propia

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	23 de 99

6. ESTRUCTURA DEL MERCADO

6.1 Análisis del comportamiento del sector salud


Dentro del desarrollo normativo de la legislación colombiana se encuentra que mediante el Título III de la Ley 9 de 1979 nace el término “Salud Ocupacional” y se dictan las medidas sanitarias en las empresas. Luego, en 1983 mediante el Decreto 586, se crea el Comité Nacional de Salud Ocupacional y dicho organismo le recomienda al Gobierno Nacional reglamentar lo relacionado con la Seguridad y Salud Ocupacional, hoy llamada Seguridad y Salud en el Trabajo, según la ley 1562 del 11 de julio de 2012.

Desde entonces, se han venido desarrollando otras legislaciones enmarcadas dentro de la Ley 100 de 1993, que regulan la Seguridad y Salud en el Trabajo. Sin embargo se evidencia que a la fecha las empresas se encuentran obligadas a dar cumplimiento a dicha normatividad, pero solo algunas, quizá muy pocas, obedecen a dicha reglamentación.

En Colombia, el Sistema de Riesgos Laborales, existe como un conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, además de mantener la vigilancia para el estricto cumplimiento de la normatividad en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior, la administración y la gerencia de toda empresa deben asumir su responsabilidad en buscar y poner en práctica las medidas necesarias que contribuyan a mantener y mejorar los niveles de eficiencia en sus operaciones y a su vez brindar a sus trabajadores un medio laboral seguro.

En este orden de ideas, el sector salud colombiano experimentó importantes transformaciones en las últimas décadas. El sistema pasó de uno que financiaba básicamente la oferta pública en

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	24 de 99


salud a uno dirigido principalmente a subsidios a la demanda, por medio de los regímenes contributivo y subsidiado. En la actualidad Colombia invierte cerca de siete puntos porcentuales del PIB en salud, donde el 75% lo realiza el sector público. Eso ubica a Colombia como uno de los países latinoamericanos con mayor gasto público sectorial y donde las familias invierten una menor proporción de recursos en salud.

Según el informe de la Superintendencia Nacional de Salud (junio 2017) sobre las entidades aseguradoras del sector salud, en el 2015, según cifras reportadas por todas las entidades aseguradoras del sector salud los ingresos totales ascienden a \$45.9 billones de pesos. De estos, la principal participación es de las aseguradoras del SGSSS, cuyos ingresos totales fueron de \$36.8 billones de pesos, de los cuales, el 57.5% corresponde a las EPS del régimen contributivo¹¹, el 41.9% a las del régimen subsidiado, y el 0.5% restante a entidades adaptadas al sistema.

Según el informe de la Superintendencia Nacional de Salud (junio 2017) sobre las entidades aseguradoras del sector salud, en el 2016, los ingresos totales ascienden a \$49.9 billones de pesos. De estos, la principal participación es de las aseguradoras del SGSSS, cuyos ingresos totales fueron de \$39.9 billones de pesos, de los cuales, el 59.6% corresponde a las EPS del régimen contributivo, el 39.9% a las del régimen subsidiado, y el 0.5% restante a entidades adaptadas al sistema.

El subsector asegurador obligatorio del SGSSS, en el agregado, genera pérdidas por valor de \$1.2 billones de pesos, de los cuales aproximadamente el 15% son del contributivo y el 85% del subsidiado, en el cual 4 EPS incluyeron correcciones de ejercicios anteriores que no habían sido reconocidas y que fueron identificados por la Superintendencia. Sin embargo, de las 41 EPS que reportaron información, 17 generan utilidades por \$194 mil millones de pesos, de las cuales el 70% corresponde al régimen subsidiado, mientras que, de las 23 entidades que generan pérdidas, el 83% es atribuido a aquellas que operan el régimen subsidiado y el 17% al contributivo (Superintendencia Nacional de Salud, junio 2017).

Según el informe de la Superintendencia Nacional de Salud, el cual refleja los resultados financieros del sector con corte a diciembre de 2017, las EPS de los regímenes contributivo,

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	25 de 99


subsidiado y las adaptadas que participaron del mercado obtuvieron ingresos de \$44.8 billones. De los cuales, el 52% corresponde a las EPS del régimen contributivo, el 36.4% a las del régimen subsidiado, 11.1% a tres EPS que a diciembre de 2017 ya no se encontraban activas pero que tuvieron operación en dicha vigencia y generaron recursos para el sector, y el 0.5% restante a entidades adaptadas al sistema (Consultorsalud, abril de 2018).

De igual manera, los ingresos totales de los Prestadores de Salud, que reportaron información (5.360), estaban en el 2017 alrededor de los \$41 billones de pesos con un promedio de ingreso por entidad aproximado a \$8 mil millones de pesos. En cuanto a las utilidades del ejercicio del sector salud, se pudo observar que, de acuerdo con la información reportada a la Superintendencia Nacional de salud con corte a diciembre de 2017, las aseguradoras del SGSSS tuvieron pérdidas, mientras que las entidades que ofrecen planes adicionales en salud y los prestadores tienen utilidades. Las EPS tuvieron pérdidas netas por \$1.1 billones, de los cuales aproximadamente el 82.7% (928 mil millones de pesos) son del régimen subsidiado y 17% (190 mil millones de pesos) del contributivo (Consultorsalud, abril de 2018).

Los ingresos totales de los Prestadores de Salud, que reportaron información, superan los \$49 billones de pesos con un promedio de ingreso por entidad aproximado a \$8 millones de pesos. Estas cifras reflejan los ingresos de 6.114 prestadores de naturaleza privada y pública, los cuales registran valores de \$37 billones de pesos y \$11.9 billones de pesos, respectivamente.

Según el informe de la Superintendencia Nacional de Salud (junio 2017) sobre las entidades aseguradoras del sector salud, en el 2018, según cifras reportadas por las entidades aseguradoras del sector salud, los ingresos totales ascienden a \$55.6 billones de pesos. De estos, la principal participación es de las aseguradoras del SGSSS, cuyos ingresos totales fueron de \$44.8 billones de pesos, de los cuales, el 52% corresponde a las EPS del régimen contributivo, el 36.4% a las del régimen subsidiado, 11.1% a tres EPS que a diciembre de 2017 ya no se encontraban activas pero que tuvieron operación en dicha vigencia y generaron recursos para el sector, y el 0.5% restante a entidades adaptadas al sistema (Superintendencia Nacional de Salud, agosto 2018).

El subsector asegurador obligatorio del SGSSS, en el agregado, genera pérdidas por valor de \$1.1 billones de pesos, de los cuales aproximadamente el 82.7% son del régimen subsidiado y

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	26 de 99

17% del contributivo. Sin embargo, de las 42 EPS que reportaron información, incluyendo ambos regímenes y las entidades adaptadas, 21 generan utilidades por \$256 mil millones de pesos, de las cuales el 62.6% corresponde al régimen subsidiado, mientras que, de las 24 entidades que generan pérdidas, el 79% es atribuido a aquellas que operan el régimen subsidiado y el 20.5% al contributivo (Superintendencia Nacional de Salud, agosto 2018).

Sector salud en Manizales


Es de anotar, que la mayoría de empresas concentradas en el área de Manizales, por su tamaño, no han podido dar cumplimiento a esa normatividad por no contar con las herramientas o recursos necesarios para poner en marcha este programa, o porque en esta región, existe poco acceso a asesorías especializadas en este tema.

A nivel departamental según la Secretaria de Salud de Manizales (2018), hay poca prevención en la seguridad y salud en el trabajo, específicamente con los accidentes de trabajo

El Municipio de Manizales, ha desarrollado la estrategia de entornos laborales saludables en ámbitos formales e informales. De los riesgos laborales, el riesgo encontrado en el grupo de personas con empleos informales, es uno de los que mayor condición extrema puede generar; la caracterización de las condiciones de salud y trabajo de este grupo, ha permitido identificar situaciones como: el 92.9% afiliado al SGSSS, 62.9% afiliados al régimen subsidiado y 30% contributivo y solo un 6% con afiliación a pensiones o riesgos laborales (Alcaldía de Manizales, 2016).

Entre los riesgos a mayor exposición, se encuentran: en primer lugar la exposición a ruido básicamente por los vehículos y la música de los locales aledaños, las radiaciones no ionizantes (ultravioleta) dado el tipo de trabajo realizado al aire libre y muchas veces de manera ambulante, la humedad relativa relacionada con la misma situación y con relación a los riesgos de carga física, el mayor riesgo está representado en factores de carga dinámica, debido al levantamiento y transporte de peso y a la realización de movimientos repetitivos (Alcaldía de Manizales, 2016).

En el ámbito formal, se ha identificado una baja implementación del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo y la baja disponibilidad en las empresas de talento humano

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	27 de 99

idóneo y de recursos económicos para el desarrollo de acciones para la protección de la salud de los trabajadores (Alcaldía de Manizales, 2016).

Con corte al año 2015, el aseguramiento en salud en el Manizales, reporta un 98% de cobertura de afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, donde el 21% están afiliados al régimen subsidiado en las EAPB de Caprecom y Saludvida; un 75% están afiliados al régimen contributivo en las EPS Cafesalud, NuevaEps, Sanitas, Coomeva, Saludtotal, SOS y SURA y el 2% de las personas están afiliadas a algún régimen especial o de excepción. La población pobre no afiliada representa el 1% y son las personas que tienen SISBEN en nivel uno o dos (Alcaldía de Manizales, 2016).

7. PLAN DE MERCADOS

7.1 Modelo de negocio Canvas


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	28 de 99

Tabla 3. Modelo de negocio Canvas

ASOCIACIONES CLAVES Los socios claves será entidades prestadoras de salud de la ciudad de Manizales , enfocando específicamente nuestros servicios a este sector, focalizando nuestros conocimientos en el área de la salud para mayores beneficios de nuestros clientes	ACTIVIDADES CLAVES Proceso de asesoría, donde va incluidas actividades como: Asesoría en los procesos de sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo y asesoría en la aplicación de batería de riesgo psicosocial. Lo que va a permitir que la empresa cumpla a cabalidad con la normativa vigente nacional.	PROPUESTA DE VALOR Nuestro valor agregado es que vamos a simplificar el proceso de asesoría encontrando todo en un mismo sitio sin tercerizar procesos además se brindará asesoría y acompañamiento en la implementación y administración del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Estamos mejorando el tiempo que se demora un proceso, Con precios competitivos en cada uno de los procesos a realizar implementado las herramientas tecnológicas a disposición del cliente, además ofreciendo un sistema tan completo que ofertamos la batería de riesgo psicosocial para las empresas que lo requiera.	RELACIONES CON CLIENTES asistencia personal, con cada uno de los clientes se tendrá un acompañamiento constante en el cuales se le resolverán cada una de sus dudas y requerimientos	SEGMENTOS DE CLIENTES La propuesta va dirigida principalmente a las entidades de salud de la ciudad de Manizales nuestros clientes más importantes serían las IPS, Hospitales, Clínicas, Eps.
	RECURSOS CLAVES Es necesario tener un psicólogo especialista quien realice las baterías de riesgo psicosocial, Especialista en seguridad y salud en el trabajo con el fin de realizar asesorías y acompañamiento al sistema de gestión de nuestros clientes, Mercadería encargado de promocionar nuestros servicios, secretaria que recepciones y maneje la información para nuestros clientes, un contador que maneje los procesos financieros internos y externos. Una planta física donde se puedan recibir las personas interesadas en participar en los procesos, donde se encuentre consultorio médico, consultorio general, espacio para administración de los procesos		CANALES El principal canal será atención personalizada para concientizar al cliente que nuestra idea de negocio es la mejor, que de nuestra mano mejorar la rapidez y eficacia en los procesos de asesoría. Además, las redes sociales, elvaz a voz, el volanteo permitirán dar a conocer nuestra idea de negocio.	
ESTRUCTURA DE COSTOS Salarios profesionales, Mercadeo y publicidad, Arrendamiento, Servicios públicos, Materiales oficina, Gastos generales, Gastos de representación, Mantenimiento equipo.		FUENTE DE INGRESOS Asesoría El cobro de la asesoría se hará por paquete de servicios.		

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	29 de 99

7.2 Análisis de la validación del modelo

Tabla 4. Validación del modelo

Categoría de análisis	Hipótesis	Preguntas y observaciones de campo	Hallazgos	Se valida o se invalida
Segmento	Entidades prestadoras de salud de la ciudad de Manizales	¿Considera usted que las empresas con más de 10 empleados del sector salud en la ciudad de Manizales requieren del acompañamiento de entidades externas para el adecuado cumplimiento del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo que los asesore?	SI	Se valida
Problema / necesidad	No todas las entidades públicas y privadas prestadoras de servicios en salud en Manizales, a pesar de que se encuentren comprometidas con la seguridad y salud del trabajador, han implementado, o no han implementado en su totalidad, o requieren	<p>¿Cuáles considera que son sus principales falencias en su sistema de gestión?</p> <p>¿Que busca cuando contrata una empresa que le ayude con el sistema de gestión?</p>	<p>La cultura del empleado para que se rija a la normativa del sistema</p> <p>Que sea la guía y el acompañante continuo en todo el proceso.</p>	<p>Se valida</p> <p>Se valida</p>




	<p>hacer mejoras al SG-SST.</p> <p>La necesidad de que las entidades de salud se asesoren a la hora de implementar el SG-SST o mejorarlo radica en que si se implementa mal o no se hace un seguimiento, control y mejoras al mismo, se caerá en el incumplimiento de las actividades y el control poco efectivo de las condiciones peligrosas, lo que pone en riesgo la integridad de la entidad de salud</p> <p>A su vez, muchos Hospitales, clínicas, IPS y toda el área de la salud de la ciudad de Manizales presentan enfermedades laborales relacionados con factores psicosociales como estrés laboral.</p>			
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--



Solución	Brindar asesorías no solo para la implantación o mejora del SG-SST sino, y principalmente, para que las entidades de salud identifiquen y traten los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores.	<p>¿Cómo prefiere su institución que sea el acompañamiento de la entidad que lo asesoría en los temas del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo?</p> <p>¿Contrataría una empresa externa para que le ayude a mejorar o implementar su sistema de gestión?</p>	<p>Que visiten la empresa de manera constante.</p> <p>Si</p>	<p>Se valida</p> <p>Se valida</p>
Propuesta de valor	Nuestro valor agregado es que vamos a simplificar el proceso de asesoría encontrando todo en un mismo sitio sin tercerizar procesos además se brindara consultoría y acompañamiento en la implementación y administración del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Estamos	<p>¿Conoce ut empresas en la ciudad que le presten el servicio de asesoría para implementar el sistema de gestión?</p> <p>¿Por qué contrataría una empresa que le ayude con el sistema de gestión?</p>	<p>Si</p> <p>Porque me ayudaría a facilitar el trabajo a toda la organización con relación al sistema</p>	<p>Se valida</p> <p>Se valida</p>



	<p>mejorando el tiempo que se demora un proceso, Con precios competitivos en cada uno de los procesos a realizar implementado las herramientas tecnológicas a disposición del cliente, además ofreciendo un sistema tan completo que ofertamos la batería de riesgo psicosocial para las empresas que lo requiera</p>			
Canales	<p>El principal canal será atención personalizada para concientizar al cliente que nuestra idea de negocio es la mejor, que de nuestra mano mejorar la rapidez y eficacia en los procesos de asesoría. Además, las redes sociales, el voz a voz, el volanteo permitirán dar a conocer nuestra idea de negocio.</p>	<p>¿Cómo se enteró de las diferentes empresas que brindan asesoría y consultoría para establecer el sistema de gestión?</p>	<p>A través de conocidos que recomendaron algunas empresas</p>	

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	33 de 99


7.3 Análisis de los segmentos del mercado

Durante los últimos años el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ha ido evolucionando y convirtiéndose en importancia para todo tipo de organización prestadora de algún servicio, esto debido a las nuevas normativas, decretos, resoluciones, que se han solidificado en cuanto a la obligatoriedad que de cumplimiento a los requisitos necesarios en cada una de las empresas. Sin embargo, cabe resaltar que las empresas en este caso las prestadoras de servicios en salud, aún no tienen la suficiente conciencia y el suficiente compromiso para mantener y mejorar la salud de los trabajadores.

Estas empresas están adoptando servicios adquiridos por los altos mandos, que les brinde cumplimiento a la normatividad Colombiana y de esta manera poder continuar ofreciendo sus servicios, están dispuestas a comprar paquetes, a llenar formatos y cumplir con listas de chequeo o tablas de valores de autoevaluación y auditorias, sin embargo no se evidencia compromiso de todos los niveles productivos para que los objetivos se cumplan más a fondo , es decir con lo que realmente implica la Seguridad y salud en el Trabajo , la cultura que se maneja aún sigue siendo deficiente. Colombia es un país que va en busca de progreso, desarrollo industrial y seguridad, pero se les olvida los métodos que utilizan para que esto se lleve a cabo. Establecer normas y dar cumplimiento a ellas está bien, pero donde está la seguridad y la salud de los trabajadores. Pocos líderes de empresas saben la descripción sociodemográfica de su trabajador, pocos saben cómo intervenir y ayudar, porque su enfoque está plasmado en la producción y las ganancias. Este se puede evidenciar en este caso hablando de entidades prestadoras de salud, en los largos y extensos turnos que tienen que cumplir los profesionales de la salud sin contar el salario que ganan y la poca salud mental que manejan.

Vale la pena rescatar que las empresas cada día están siendo más participativas en la compra de servicios en seguridad y salud en el trabajo, es allí donde la empresa ofrecedora de estos servicios tiene que interactuar de manera dinámica con el comprador, para que este se involucre más en el tema y participe de este no solo económicamente sino con objetivos más claros.

En este gremio se observa que los servicios a los cuales acceden las empresas, son monótonos, lo que hace perder interés en el cliente.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	34 de 99

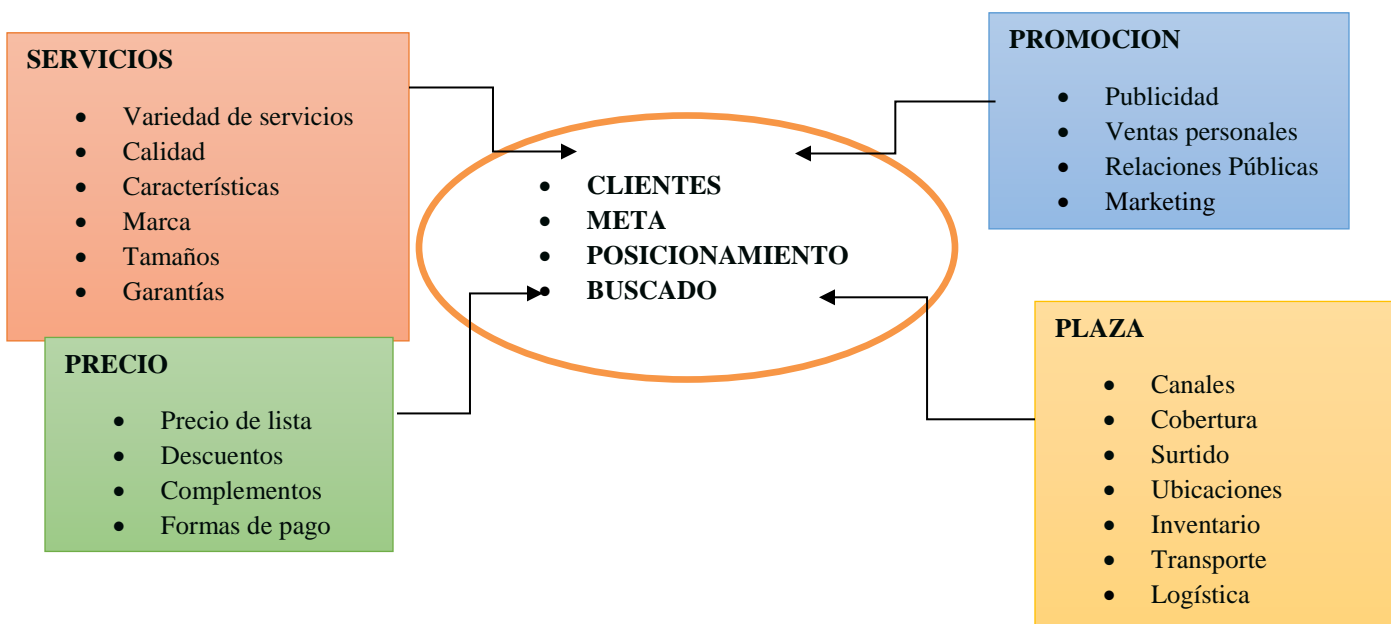
Es necesario que todos los actores asuman su posición con madurez y responsabilidad en la implementación del Sistema, que dejen de pensar en la obligatoriedad y cambien a pensar en los beneficios que redundan en la seguridad del trabajador y en la competitividad de la empresa.


7.4 Análisis de la competencia

Manizales cuenta con un mercado amplio de empresas prestadoras de servicios en SG- SST, dentro de ellas se encuentran tres grandes empresas que se convertirían en gran competencia para SETEK; estas brindan un portafolio amplio de servicios llamativos para los clientes, cuentan con un conjunto de profesionales bien calificados y además con diferentes expertos en diferentes áreas, son empresas que cuentan con buena experiencia en el medio y que por ello les ha permitido expandir sus servicios de manera local, nacional e internacional. Los medios que utilizan para ofertar su producto son llamativos y además adecuados para atraer al cliente en esta era tecnológica. Son empresas que están bien posicionadas, cuentan con alta demanda en el gremio, sin embargo, al ser empresas prestadoras de sus servicios en diferentes ciudades, esta no centra su atención en Manizales y tampoco en entidades prestadoras de salud, lo que hace que SETEK tenga la oportunidad de vender sus servicios a clientes de las organizaciones prestadoras de servicios en salud, además de ofrecer un plus que marcaría la diferencia entre las demás.

7.5 Fuerzas de Porter

Figura 1. Fuerzas de Porter



 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	35 de 99

Fuente: elaboración propia

7.5.1 Análisis 5 fuerzas competitivas.

El análisis del modelo de Porter identifica la influencia de la competencia en la empresa y como la competencia puede actuar como una limitante en el futuro de la organización o en una opción estratégica a futuro (Wheelen y Hunger, 2007).


Competidores potenciales

Tras hacer un análisis a las empresas dedicadas a la comercialización de servicios de asesoría y consultoría en temas de seguridad y salud en el trabajo en Manizales, se encontró que existen varias empresas en este nicho de negocio y que muchas de ellas ofrecen una gran variedad de productos las cuales son competencia directa para la empresa en estudio.

Las potencialidades que la empresa SETEK utilizaría para competir con las demás empresas del mismo gremio serían:

1. Calidad del servicio
2. Diseños exclusivos, que le dan mayor validez y seguridad al servicio prestado
3. Capacitaciones dirigidos por personal de la salud
4. Énfasis en Tecnologías de la Información.
5. psicología del trabajo
6. Entregas 100% puntuales.
7. Excelente formación y buen entrenamiento.
8. Cada servicio viene acompañado de un portafolio llamativo y atractivo para el cliente.

Se observa que, en el sector de la Auditoría, consultoría y asesoría en SG-SST hay varias empresas que elaboran la comercializan ofreciendo diferentes tipos de servicios con un plus

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	36 de 99

llamativo como ejemplo de ello están las que ofrecen software o servicios informáticos. Como competencia específicamente de empresas que diseñan y comercializan estos servicios, se encuentran dos empresas fuertes que competirían con SETEK, en cuanto a servicios ofrecidos. Sin embargo, en el mercado de Manizales hay pequeños empresarios que ofrecen estos productos también, pero cuentan con debilidades que se convierten en oportunidades para nosotros, entre ellas, el mercado que ofrecen las grandes empresas es de manera local, nacional e internacional, lo que hace que su atención no sea necesariamente ni tampoco muy enfocada en la ciudad de Manizales, dejando más oportunidad para que SETEK pueda ofrecer sus productos.


Por tanto, es un sector caracterizado por bajas barreras de entrada, lo que permite el ingreso de otros participantes con nuevos recursos y capacidades para apoderarse de una porción del mercado. No es una economía de escala. No estamos exentos de que lo copien. Por esto, habrá que trabajar fuerte en la diferenciación y en generar valor para mantener la lealtad del cliente.

Competidores Establecidos: En este sector no se observan respuestas agresivas de las empresas establecidas. Actualmente, hay un alto crecimiento de este sector lo cual facilita la incursión en el mismo, pues no se pelearán las empresas existentes la participación del mercado. Las empresas existentes no son muy especializadas, más bien son flexibles para incorporar innovaciones, lo que no las hace tan vulnerables a la amenaza de un nuevo competidor. Las empresas competidoras en este caso serían: Asercom S.A.S, Consultec, CVG seguridad industrial, SIBILA S.A.S.

Poder de negociación con los clientes

Cuando hay varias empresas en un sector, la competencia aumenta y los precios disminuyen provocando un aumento de los costos, esta amenaza se puede contrarrestar con:

- ✓ Posibilidad de negociación de precios.
- ✓ Oferta de diversas líneas de servicios.
- ✓ Capacidad de entrega de grandes contratos y cumplimiento al 100%
- ✓ Disponibilidad de información para el cliente.
- ✓ Existencia de servicios sustitutos.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	37 de 99

- ✓ Ventajas diferenciales de los servicios.
- ✓ Análisis de los clientes.
- ✓ Calidad de la atención.
- ✓ Servicio Posventa.


Los principales compradores de los servicios de SETEK son los clientes de las organizaciones prestadoras de salud, tanto públicas como privadas. Además, de medianas y pequeñas empresas que necesiten los servicios relacionados con el SG-SST y servicios Psi colabórale.

En SETEK los clientes tienen la posibilidad de negociar por volumen de acuerdo a su capacidad de compra y necesidad mediante los servicios ofrecidos. A su vez, según los costos de los servicios el cliente tiene facilidades de cambiar de paquetes ya que SETEK como empresa que ofrecería productos o servicios que se acoplen a las necesidades del cliente. También, la existencia de productos sustitutos juega un papel fundamental en el tema de la competencia.

Por otro lado, SETEK deberá gestionar mejor la información sobre sus servicios para los clientes ya que si no lo hace, el cliente puede cambiar de empresa, pero si de lo contrario lo gestiona bien puede ser un aspecto diferenciador para que el cliente pueda tomar una buena decisión. Se debe considerar también que el comprador en este caso los gerentes de las EPS o IPS cuentan con una alta sensibilidad al precio. Se debe crear una ventaja que sea motivo de inclinación de los clientes por los productos de SETEK esta ventaja diferencial puede ser la creación de servicios exclusivos.

Poder de negociación con los proveedores

Se puede dar por parte de los proveedores debido al control que estos tienen sobre sí mismos, esto contempla que los servicios que se brindarían tendrían como material principal el conocimiento y como secundario los productos que se deban adquirir para realizar capacitaciones y formaciones didácticas con buen material logístico, en este caso se estaría hablando de contar con un proveedor de materiales como: papelería, sonido, pantallas, reflectores etc.; que serían

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	38 de 99

adquiridos periódicamente según necesidad del cliente. Haciendo el análisis se encuentra que el valor de éstos y el costo para los productores, tienen factores de gran fuerza, y son:

- ✓ Poca cantidad de los materiales necesitados.
- ✓ Diversidad de proveedores.
- ✓ Calidad en los productos asociado al precio.
- ✓ Productos sustitutos disponibles en el mercado.

SETEK ofrecería los materiales para el desarrollo del cumplimiento del servicio ofertado en un 100% lo que implicaría que la empresa a la hora de seleccionar a sus proveedores a considerado aspectos como el precio, la calidad de los mismos, la calidad del servicio, la puntualidad de entrega y disponibilidad en inventario y las modalidades de pago.


El poder de negociación con los compradores de servicios ofrecidos por la empresa SETEK, se vería determinado según volumen de compra, precio/compras totales, impacto calidad, productos de sustitución, identidad y fuerza de marca.

La ventaja para SETEK es que, debido a la gran cantidad de proveedores, su poder de negociación se ve reducido. Otro aspecto a considerar en esta fuerza es que no hay gran diferenciación de todos los productos que ofrecen los proveedores por lo que lo único que los diferencia para elegirlos como proveedores es la calidad y el precio. Pero, aunque hay variedad de materia prima, esta no deja de ser costosa si se quiere ofrecer un servicio de calidad. Una amenaza es que como el negocio de la asesoría y consultoría en SG_SST esta tan ofertado en Manizales, algunos proveedores tienden a ofrecer costos muy bajos.

Amenaza de nuevos competidores

Debido a la entrada de nuevas empresas al sector y de nuevas líneas de producto, si no hay barreras se hace más grande la amenaza debido a los siguientes factores:

- ✓ Aumenta el número de personas que se dedican a esta actividad.
- ✓ Diferencia en los servicios.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	39 de 99


- ✓ Existencia de servicios sustitutos.
- ✓ Ventajas en costos por volumen.
- ✓ Diferenciación de las líneas de servicios.
- ✓ Calidad en los servicios.
- ✓ Aumento de canales de venta.

Para el caso de SETEK:

- ✓ El acceso a materia prima, aunque puede ser costoso, pero no es difícil. Las barreras de entrada son el capital con que contara como nuevo competidor.
- ✓ La empresa contaría con una economía de alcance, en la cual se tenga en cuenta las distintas líneas de producción y de cómo se pueden ayudar entre ellas para garantizar la continuidad, la productividad y la financiación de un negocio. En caso de que alguna de las dos líneas de producción no diera los beneficios esperados, la otra podría suplir dichas deficiencias para evitar que la línea deje de existir.
- ✓ Para entrar a competir en el sector con las empresas más representativas es necesario que SETEK tenga un buen talento humano técnico, para poder desempeñarse de forma efectiva en el mercado.
- ✓ El acceso a la tecnología no es difícil, debido a que hay mucha demanda de grupos sistemáticos novedosos de gran calidad. La idea es invertir proporcionalmente a la calidad y cantidad de material informático que se necesite para el diseño de la empresa.

Amenaza de productos sustitutos

El factor de innovación se hace importante en este sector ya que entran nuevos productos al mercado que pueden ser sustitutos por su diseño y material, por esto es importante que la empresa desarrolle la cultura de innovación en los trabajadores y en los Gerentes que son los compradores directos, para que se generen nuevas ideas y también que se aproveche y socialice el conocimiento de los empleados y se les capacite.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	40 de 99

Es por esto, que, en este sector, más que productos sustitutos hay son habilidades y condiciones que debe adquirir el sector para asegurar su posición en el mercado local. El sector debe generar habilidades que le permitan competir con las otras marcas, aumentar la participación en su oferta de productos, generar en ellos valor agregado y aprovechar las oportunidades generadas por las tendencias globales. Puede crear alianzas estratégicas y atraer inversión, acceder a fuentes de financiación que le ayuden a alcanzar niveles de costos adecuados para competir.


Sin embargo, si puede suceder que el comprador tenga una inclinación a adquirir productos sustitutos, que aunque no sean los mismos, resuelve la necesidad que tenga el cliente. A su vez, los productos sustitutos tienen una gran variedad de precios y es relativo dependiendo del presupuesto de los compradores, pues hay productos sustitutos de mayor o menor valor, pero así mismo varía su calidad. Lo bueno es que los compradores no pueden cambiar de empresa para comprar sus productos ya que hay un contrato de por medio. Finalmente, como hay gran variedad de comerciantes de estos servicios en SG-SST, los productos pueden saturar el mercado, y puede ser rutinario.

Algunos aspectos de esta fuerza son:

- ✓ Comparación de precios con los productos sustitutos.
- ✓ Costos para el cliente.
- ✓ Diversidad de productos.
- ✓ Facilidad de adquisición por nuevos canales.
- ✓ Muchos proveedores de los mismos productos.
- ✓ Diferencias en la calidad.
- ✓ Distintos materiales.

Rivalidad entre competidores de la industria

En este sector hay varias empresas que comercializan los servicios de auditoría, asesoría y consultoría en seguridad y salud en el trabajo. Como competencia específicamente de este tipo de

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	41 de 99

empresas, se encuentran dos empresas fuertes que competirían con SETEK en cuanto a producto (ASERCOM: S.A.S). Este aspecto es resultado de las fuerzas interiores y esta rivalidad influye en la rentabilidad del sector, factores asociados a esta fuerza son:


- ✓ Diferenciación del producto.
- ✓ Nuevas líneas de productos.
- ✓ Accesos a los canales de distribución.
- ✓ Ventajas en los costos.
- ✓ Acceso a los insumos necesarios para la oferta del servicio.
- ✓ Nuevas tecnologías.

Por tanto, debido a la cantidad de oferta de los servicios ofrecidos en el gremio se puede desatar una guerra de precios donde el único que pierde son los fabricantes y ganan los compradores. A su vez, aunque hay gran cantidad de servicios ofrecidos en el mercado, casi todos tienen una línea parecida en cuanto al contenido y por eso los consumidores perciben monotonía en estos productos. El sector posee una gran cantidad de productos con los que forman un gran portafolio de productos y servicios ofrecidos al mercado.

Cuadro comparativo de cada una de las cinco fuerzas de Porter para TESSOR, según su estado (positivo o negativo) frecuencia de utilización (1-5) y nivel de impacto (1-5).

Tabla 5: Comparativo de cada una de las cinco fuerzas de Porter

Numero	Factor	Estado	Frecuencia	Impacto
1	Barreras de entrada	-	1	2
2	Economía de alcance	-	1	2
3	Experiencia técnica	+	2	3
4	Tecnología cambiante	-	1	1
5	poder de negociación de los proveedores	+	2	3
6	Diferenciación de los proveedores	+	3	1
7	Costos materia prima	-	2	3
8	Integración vertical hacia adelante	-	1	3
9	Poder de negociación de los compradores	-	1	3

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	42 de 99

10	Hábitos de consumo	+	1	2
11	Elasticidad de la demanda	+	2	2
12	Integración vertical hacia atrás	+	1	2
13	Cantidad de productos sustitutos	-	3	2
14	Precios de los productos sustitutos	-	2	3
15	Facilidad de cambio de los compradores	-	1	2
16	Valor agregado en productos sustitutos	+	1	2
17	Cantidad de proveedores	-	3	3
18	Guerra de precios	-	3	3
19	Variedad de productos entre competidores	-	1	2
20	Portafolio de productos	-	3	3

Fuente: propia

8. ESTRATEGIA DE MERCADOS


8.1 Propuesta de valor

La propuesta de valor que aporta la empresa va dirigida, plenamente, a la satisfacción del cliente ajustándose a la normativa y ley que debemos cumplir. Se trabaja con empresas a las cuales se les brindara servicios personalizados y se adaptaran a cada caso en concreto. La premisa de los profesionales que componen la empresa es la satisfacción del cliente y son conscientes que para ello han de resolver sus problemas de implementación del SG-SST, con un trato personalizado y sobre todo aportando confianza pues en la prestación de un servicio es lo que prima. Que el cliente se decante por ésta y no por otra asesoría dependerá de la confianza que los profesionales de la misma le aportemos.

8.2 Estrategia de distribución

Canales de Distribución directa- indirecta

La venta directa se realizará en un local que será la oficina de la empresa para que los clientes puedan conocer el servicio de asesorías para la implementación del SG-SST y tener un acompañamiento para poder asesorar al cliente de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	43 de 99

Canal de Venta

- Un sitio Web que permita ofrecer nuestro catálogo virtual con todos nuestros servicios respecto al SG-SST, adicional tendrán la posibilidad de poder comunicarse con un asesor que permita guiarlo para la solicitud de la asesoría y que pueda generar más confianza y conocimiento sobre la misma.

Canal de Comunicación

- Abrir cuentas en redes sociales para generar conocimiento de nuestros servicios a través de publicidad, recordaciones constantemente, generando un vínculo con las personas interesadas para que puedan visitar la página Web y así que conozca de nuestros servicios de asesorías para la implementación del SG-SST y riesgo psicosocial.


- Brindar publicidad a través de material POP en la oficina de la empresa de una forma atractiva que logre llamar la atención de los clientes y puedan visualizar los servicios junto con sus beneficios para motivar la solicitud de asesoría por impulso.

- Se realizarán promociones e incentivos a las personas que ingresen a la página a través de cupones, descuentos, que permita que los clientes se sientan más motivados e impulsados a solicitar la asesoría.

- Entregar folletos, tarjetas, durante el tránsito de las personas en las vías, semáforos, puentes peatonales, zonas de concentración masiva para generar mayor conocimiento del local y de la página web para que las personas lo puedan adquirir.

8.3 Estrategia de precio

Para nuestro negocio pensamos fijar un precio bajo como precio de lanzamiento, esto con el propósito de lograr una penetración de mercado más rápida y eficaz. El objetivo de esta estrategia es atraer la mayor cantidad posible de clientes, para así poder posesionarnos en el mercado.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	44 de 99

El negocio de las asesorías se caracteriza por ser un mercado amplio y contar con una demanda que es elástica al precio, es decir que el consumo del servicio es sensible ante las variaciones en los precios, por ejemplo, a mayor precio menos cantidades demandadas y a menor precio más cantidades demandadas. Por esta razón, trataremos de mantener precios bajos.

Según el estudio se manejarán los precios de venta dos puntos por encima del promedio que se maneja en el mercado.


Tabla 6. Estrategia de precio

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA DETERMINACIÓN DEL PRECIO	POLITICAS DE PRECIO	ESTRATEGIA DE PRECIO
COSTOS	Precio justo por la calidad que va a tener cada servicio	Que sea de grande competitividad con las otras empresas de asesoría en SG-SST.
COMPETENCIA	Costo –beneficio	De mejor calidad con costos más bajos
NIVEL DE PRECIO	\$00-\$4.000.000	Estudiar las políticas de precio de nuestra competencia, para obtener información disminución o maximización de precio
CARACTERISTICAS DE LA DEMANDA	Incrementar la producción para optimizar las ventas.	Mantener la calidad para optimizar la venta

Fuente: propia

8.4 Estrategia de servicio

- Para contar con un servicio excelente, en primer lugar, entrenaremos a nuestros empleados que estarán en constante contacto con nuestros clientes para que el servicio sea muy bueno. De esta forma, la persona que brinde el primer servicio al cliente deberá contar con toda la

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	45 de 99


información necesaria para que la atención sea completa, es decir, conocer muy bien nuestros servicios, y todo lo relacionado con la empresa. La idea es evitar que nuestros clientes tengan que describir sus necesidades o recurrir a otro empleado. Habrá calidad en la información sobre nuestros servicios, esta será específica y exacta.

También nuestros empleados y nosotros mismos escucharemos atentamente a nuestros clientes para que estos se sientan valorados e importantes. La atención se basará en la cordialidad y será lo más ágil, rápida y acertada posible. Realizaremos encuestas para conocer lo que al cliente le gusta y no le gusta.

Por último, haremos sentir a nuestros empleados parte fundamental de nuestro negocio y tendremos en cuenta a nuestros grandes competidores para aprender de ellos.

La propuesta para SETEK es la creación de diversas redes sociales, donde se pueda dar a conocer y pueda mantener a los clientes informados de los últimos servicios, información relevante del SG-SST., etc.

- Se contará con una aplicación de mensajería instantánea para que sea un canal de interacción con el cliente.
- Se creará un buzón que sugiera, que proporcione un medio de comunicación con el cliente.
- Se brindará acompañamiento al cliente, por medio telefónico y página WEB con el fin de cubrir alguna demanda adicional que requiera, así mismo demostrarles que son importantes como clientes.
- Realizar Tele-mercadeo con el fin de medir la satisfacción del cliente con la adquisición del producto.
- Creación de base de datos con información del cliente, identificando los principales productos adquiridos para así mismo prestar soporte técnico y profesional.
- La forma de pago será en efectivo y se habilitarán medios de pago con tarjeta débito y crédito.


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	46 de 99

8.5 Estrategia de promoción

Publicidad: incrementar las actividades de promoción (campañas publicitarias en los medios) para dar a conocer el servicio a los clientes (entidades de salud); por ejemplo, difundir la publicidad del servicio a través de Internet con imágenes del servicio; también por Internet se puede hacer publicidad de todo el historial del negocio y los diferentes servicios que se ofrecen. Todo esto con el objetivo de lograr la asimilación del producto por parte de los compradores y lograr que penetre en el mercado. De igual forma, se puede hacer propaganda por medio de panfletos impresos y electrónicos o pancartas publicitarias anunciando nuestro negocio.

Promoción

- Se va a crear una página web y una APP ya que son los mejores medios para promocionar nuestro negocio y junto con la publicidad en internet y redes sociales como se dijo anteriormente.
- Se creará una página en Facebook, a la que se invitarán a todos los contactos y contactos de los contactos. En esta no sólo se mostrarán los servicios que se ofrecerán, sino que se brindará un valor agregado, publicando periódicamente información relevante sobre el SG-SST, normatividad relacionada; e información sobre manejo y prevención del riesgo psicosocial, talleres y actividades al respecto; así como anuncios donde se resalten los beneficios de la implementación del SG-SST.
- La misma información anterior, la replicaremos en Twitter, En un mediano plazo se pagará una pauta en internet, que permita aparecer en los primeros lugares dentro los buscadores más visitados.
- Otra estrategia será el desarrollo de una campaña de publicidad de bajo costo, alto impacto y manejada a través de canales de comunicación no convencionales. Como, por ejemplo, YouTube, Facebook. Twitter, Windows Live y demás redes sociales, BTL, y distribución de brochures en puntos estratégicos.
- Participación en ferias empresariales, ruedas de negocios y cualquier actividad de integración comercial.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	47 de 99


- **Voz a Voz:** Cuando un cliente queda satisfecho con los servicios prestados, recomienda a la empresa para que posteriormente sea contratada por otra y continúe con el ciclo de recomendación.
- También, haremos tarjetas de presentación que serán repartidas en el sector donde estará ubicada la oficina y a nuestros clientes; además se harán anuncios dentro y fuera de nuestra oficina.
- En el contacto cara a cara que habrá con el cliente cuando se realice la entrega es importante afianzar lazos que vayan más allá de una relación comercial, donde la política sea de amabilidad, servicio, confianza, seguridad entre otros; basados en experiencias propias se puede decir que una buena relación prevalece en las preferencias de una empresa sobre otros aspectos de relevancia como el precio.

Gestión de acercamiento al cliente

Para llegar a los clientes, SETEK realiza una visita donde le expone el concepto de la empresa. Consecuentemente, se realiza una entrevista semiestructurada al cliente y basándose en las respuestas, se establece un diagnóstico en el que se detectan las necesidades de implementación del SG-SST, esto sirve de gancho para introducirse en la organización. Después de haber identificado los riesgos en los procesos y operaciones de la empresa, se formula un plan para la implementación del SG-SST que es presentando al cliente.

Para interactuar con los clientes, comunicarse con ellos y establecer un vínculo de necesidad de información, dentro del contenido de la página web se establecerá un blog en el que se publicarán documentos sobre la importancia de la implementación del SG-SST y de un programa de riesgos psicosociales para la organización con el fin de crearles necesidades y evidentemente ser contratados. Para que los clientes conozcan este punto de la empresa, se estarán enviando correos que inviten a visitar la página y a conocer los servicios que presta la empresa.

A través de la página web se establecerá un vínculo en el que los visitantes del portal podrán acceder a publicaciones relacionadas con la implementación del SG-SST e inscribirse a través de un formulario y así adquirir nuevos contactos de personas que se encuentren interesadas en los servicios que presta SETEK. Cada 15 días se enviarán boletines hablando de casos exitosos de

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	48 de 99

implementación del SG-SST en el sector salud. Con el fin de mantener un canal de información que permita abrir canales de comunicación entre SETEK y los posibles clientes.

Comercialización y Ventas

La estrategia de venta de SETEK estará enfocada en:

- Hacer uso de los contactos que tengan cada uno de los miembros de SETEK, para que a través de la referenciación podamos ser recomendados ante posibles clientes.


- Tener una base de datos de posibles clientes. Se deberá contactar mensualmente a dos de ellos y mantener un canal de comunicación abierto con el fin de lograr una negociación a posterior con ellos.

- Estar en constante búsqueda de necesidades de implementación del SG-SST y del programa de riesgos psicosociales en entidades de salud y contactar a la persona encargada y enviar propuestas puntuales.

Ofrecer comisión y/o trabajo a profesionales que tengan clientes puntuales y a través de esa oferta laboral, abrir oportunidades de nuevos negocios. (La oferta que se le hará a los profesionales será darle un porcentaje máximo del 30% de comisión o hacerlo parte de nuestro equipo de trabajo y ponerlo a liderar el proyecto que trajo a la empresa, con todo el acompañamiento y supervisión de SETEK).

- Prestación del servicio

El servicio más importante de SETEK es la consultoría y asesoría en la implementación del SG-SST y la psicología Organizacional para entidades públicas y privadas del sector salud de Manizales, independientemente del número de trabajadores que esta comprenda. Inicialmente se había planteado la necesidad de brindar el servicio solamente a empresas q tuviesen más de 10 trabajadores sin embargo con los resultados de la viabilidad y el estudio de la competencia y demanda se llegó a la conclusión de brindar el servicio a demás empresas sin número definido de trabajadores.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO		Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO		Versión:	2
			Página:	49 de 99

9. PROYECCIÓN DE VENTAS

SERVICIO	ANUAL			
	CARACT	CANT	VALOR	VENTA
ASESORIAS	HORAS	2721	\$ 29.412	\$ 80.030.052
BATERIAS PSICOSOCIALES	UND	14	\$ 3.000.000	\$ 42.000.000
CAPACITACION	HORAS	10	\$ 50.000	\$ 500.000
IMPLEMANTACION	UND	6	\$ 5.000.000	\$ 30.000.000
TOTAL SERVICIOS POR MES				\$ 152.530.052

Expectativa de crecimiento

En cinco años tendremos un crecimiento del 25%

El proyecto será financiado:

50 % con Recursos Propios

50% crédito Bancario




1. INVERSIONES INICIALES

CAPITAL DE TRABAJO

EFFECTIVO	\$ -
CUENTAS BANCARIAS	\$ 10.000.000
INSUMOS	\$ -
	\$ 10.000.000

CAPITAL FIJO

TERRENOS	\$ -
EDIFICACIONES	\$ -
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ -
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 2.040.000
EQUIPOS DE COMPUTO	\$ 2.750.000
EQUIPOS DE TRANSPORTE	\$ -
OTROS	\$ -

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	51 de 99

\$
4.790.000

CAPITAL DIFERIDO

CONSUMIBLES	\$ 347.800
GASTOS DE CONSTITUCION	\$ 500.000
PUBLICIDAD	\$ 1.620.000
	\$ 2.467.800
TOTAL INVERSIONES	\$ 17.257.800

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	52 de 99

2. VARIABLES RELACIONADAS CON INGRESOS

SERVICIOS FIJOS

	ASESORIAS	CONSULTORIA	BATERIA PSICO	CAPACITACIÓN	IMPLEMENTA
NUMERO DE SERVICIOS	2.721	2.721	14	10	6
PRECIO POR SERVICIO AÑO 1	29.412	29.412	3.000.000	50.000	5.000.000
AUMENTO ESPERADO DE LA DEMANDA ANUAL	5%	5%	5%	5%	5%
INCREMENTO ANUAL EN EL PRECIO (%)	5%				

SERVICIOS VARIABLES

	SS 1	SS 2	SS 3	SS 4	SS 5
TOTAL COMISIONES					
VALOR DE LA TARIFA					
INCREMENTO ANUAL DE LA TARIFA	5%				

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	53 de 99

3. VARIABLES RELACIONADAS CON EL COSTO DEL SERVICIO

INSUMOS UTILIZADOS EN EL SERVICIO	ASESORIAS	CONSULTORIA	BATERIA PSICO	CAPACITACIÓN	IMPLEMENTA
VR DE LOS INSUMOS POR SERVICIO	2.500	2.500	30.000	5.000	80.000
MANO DE OBRA DIRECTA	ASESORIAS	CONSULTORIA	BATERIA PSICO	CAPACITACIÓN	IMPLEMENTA
NUMERO DE PERSONAS DIRECTAS	0,5	0,5	0,5	0,5	1
SALARIO MENSUAL	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000
PRESTACIONES SOCIALES	1,5133				
HORAS EXTRA (Q) PROMEDIO MES					

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	54 de 99

4. VARIABLES RELACIONADAS CON LOS GASTOS OPERACIONALES

GASTOS OPERACIONALES ANUALES


SALARIOS DE ADMINISTRACIÓN	33.600.000
SALARIOS DE VENTAS	-
% DE COMISION	0%
ARRENDAMIENTO	12.000.000
SERVICIOS PUBLICOS	7.200.000
DOMINIO WEB	
PUBLICIDAD	600.000
SUMINISTROS	300.000
MANTENIMIENTO EQ. COMPUTO	100.000
MANTENIMIENTO EQ. OFICINA	-
SEGUROS Y ADMINISTRACIÓN	-
DEPRECIACIÓN	754.000



AMORTIZACIÓN DIFERIDOS	493.560
------------------------	---------

5. FINANCIACIÓN DEL PROYECTO

% RECURSOS PROPIOS	50%
% FINANCIACIÓN	50%
MONTO DE LA OBLIGACIÓN	\$ 8.628.900
PLAZO (AÑOS)	5
TASA DE INTERES ANUAL	25%
TASA DE INTERES MENSUAL	1,86%
VR DE LA CUOTA	240.171
TASA DE INFLACION	5%

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	56 de 99

Análisis


En Manizales se cuenta con 276 entidades prestadoras de salud, de las cuales el 20% sería nuestros clientes potenciales para ofrecer nuestros servicios, se tiene como meta la venta al 16.14% de las empresas o sea 56 entidades anuales, para dar sostenibilidad, sin embargo, como proyección se espera vender al 16% de las empresas el servicio asesoría para un total de 32% ósea 55 empresas compradoras de nuestros servicios anuales, para un total de \$80.030.052 anuales teniendo en cuenta que el valor unitario por hora sería \$ 29.412.

Como ganancia además se espera vender el servicio que consta de factores psicosociales con un estimado del 5% de los clientes, vendiendo el producto en \$3'000.000 valor unitario, para un total de \$42'000.000 anuales.

Se estima realizar 6 implementaciones de sistemas de gestión, donde cada implementación tiene un valor de \$ 5.000.000, valor que incluye el servicio completo a la empresa contratante.


Además se realizarán 10 horas de capacitaciones con un costo de \$ 50.000 por hora para obtener un valor total de \$ 500,000.

10. PLAN OPERATIVO


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	57 de 99


10.1 FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO O SERVICIO


	FICHA TECNICA IMPLEMENTACION SG-SST	
	CÓDIGO:	CANTIDAD:
NOMBRE DEL SERVICIO	Implementación del SG-SST	
USUARIOS	Pequeñas, medianas y grandes empresas del sector salud tanto públicas como privadas	
PROCESO: Implementación del SG-SST	PROCEDIMIENTO ASOCIADO: <ul style="list-style-type: none"> • Administración del Sistema de Gestión, SST • Evaluación del SG-SST, en aspectos de ejecución y resultados. • Cumplimiento de la legislación en seguridad y salud en el trabajo. • Elaboración de Matriz de riesgo. • Elaboración de políticas de seguridad y salud en el trabajo. • Conformación y acompañamiento al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo 	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Implementación SG-SST: desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.	
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	Asegurar un buen plan de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que brinde resultados óptimos para las entidades. Además de puntualidad y calidad.	
REQUISITOS LEGALES	DECRETO NÚMERO 1072 DE 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. RESOLUCIÓN 0312 DEL 2019: Por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. SG-SST.	
UNIDAD DE MEDIDA: Horas de prestación del servicio.	REQUISITOS TÉCNICOS: Conocimientos básicos de las actividades de las organizaciones o de los usuarios en general, tales como mapas de procesos, actividades estructuradas, descripción sociodemográfica de los trabajadores.	


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	58 de 99


TIEMPO DE ENTREGA: Según lo acordado en el convenio o contrato legalizado por las partes.	RESPONSABLES DEL SERVICIO: Katerinne Ceballos Sepúlveda. (Enfermera profesional) Juan Felipe Ortiz Arboleda (Psicólogo)
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	59 de 99


	FICHA TECNICA IMPLEMENTACION SG-SST	
	CÓDIGO:	CANTIDAD:
NOMBRE DEL SERVICIO	Asesoría	
USUARIOS	Pequeñas, medianas y grandes empresas del sector salud tanto públicas como privadas	
PROCESO: compañía de un problema puntual en la empresa	PROCEDIMIENTO ASOCIADO: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para gestión de consultorías en seguridad y salud en el trabajo. 	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Consultoría: proceso para ayudar a la compañía a descubrir un problema en específico y llegar a una solución en el cual se diseña e implementa planes de mejora para asegurar la competitividad, sostenibilidad y autogestión, de las organizaciones y de esta manera llegar a una solución.	
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	Asegurar un buen plan de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que brinde resultados óptimos para las entidades. Además de puntualidad y calidad.	
REQUISITOS LEGALES	DECRETO NÚMERO 1072 DE 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. RESOLUCIÓN 0312 DEL 2019: Por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. SG-SST. RESOLUCIÓN 2646 DEL 2008: Por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.	
UNIDAD DE MEDIDA: Horas de prestación del servicio.	REQUISITOS TÉCNICOS: Conocimientos básicos de las actividades de las organizaciones o de los usuarios en general, tales como mapas de procesos, actividades estructuradas, descripción sociodemográfica de los trabajadores.	
TIEMPO DE ENTREGA: Según lo acordado en el convenio o contrato legalizado por las partes.	RESPONSABLES DEL SERVICIO: Katerinne Ceballos Sepúlveda. (Enfermera profesional) Juan Felipe Ortiz Arboleda (Psicólogo)	


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	60 de 99


	FICHA TECNICA ASESORIAS	
	CÓDIGO:	CANTIDAD:
NOMBRE DEL SERVICIO	Asesoría	
USUARIOS	Pequeñas, medianas y grandes empresas del sector salud tanto públicas como privadas	
PROCESO: Análisis continuo de la organización en temas referentes a la seguridad y salud en el trabajo.	PROCEDIMIENTO ASOCIADO: procedimiento para gestión de asesorías en seguridad y salud en el trabajo.	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	ASESORIA: análisis continuo de la organización, para prevenir situaciones de riesgo en la empresa, brindar consejos a la empresa o al autónomo, asegurándose que siempre se cumple con la legalidad vigente. Brindar Acompañamiento y guía de planes de mejora para asegurar la competitividad, sostenibilidad y autogestión, de las organizaciones.	
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	Asegurar un buen plan de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que brinde resultados óptimos para las entidades. Además de puntualidad y calidad.	
REQUISITOS LEGALES	DECRETO NÚMERO 1072 DE 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. RESOLUCIÓN 0312 DEL 2019: Por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. SG-SST. RESOLUCIÓN 2646 DEL 2008: Por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.	
UNIDAD DE MEDIDA: Horas de prestación del servicio.	REQUISITOS TÉCNICOS: Conocimientos básicos de las actividades de las organizaciones o de los usuarios en general, tales como mapas de procesos, actividades estructuradas, descripción sociodemográfica de los trabajadores.	
TIEMPO DE ENTREGA: Según lo acordado en el convenio o contrato legalizado por las partes.	RESPONSABLES DEL SERVICIO: Katerinne Ceballos Sepúlveda. (Enfermera profesional) Juan Felipe Ortiz Arboleda (Psicólogo)	

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	61 de 99

	FICHA TECNICA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL		
	CÓDIGO:	CANTIDAD:	
NOMBRE DEL SERVICIO	Psicología organizacional		
USUARIOS	Pequeñas, medianas y grandes empresas del sector salud tanto públicas como privadas		
PROCESO: Implementación del talento humano y aplicación de batería psicosocial	PROCEDIMIENTO ASOCIADO: procedimiento para gestión de talento humano en las empresas del sector salud.		
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Psicología Organizacional: Diseño e implementación de planes de mejora para asegurar la competitividad, sostenibilidad y autogestión, de las organizaciones.		
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	Asegurar un buen plan de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que brinde resultados óptimos para las entidades. Además de puntualidad y calidad.		
REQUISITOS LEGALES	<p>DECRETO NÚMERO 1072 DE 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.</p> <p>LEY 1010 DE 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo</p> <p>RESOLUCIÓN 2646 DEL 2008: Por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.</p>		
UNIDAD DE MEDIDA: Horas de prestación del servicio.	REQUISITOS TÉCNICOS: Conocimientos básicos de las actividades de las organizaciones o de los usuarios en general, tales como mapas de procesos, actividades estructuradas, descripción sociodemográfica de los trabajadores.		
TIEMPO DE ENTREGA: Según lo acordado en el convenio o contrato legalizado por las partes.	RESPONSABLES DEL SERVICIO: Katerinne Ceballos Sepúlveda. (Enfermera profesional) Juan Felipe Ortiz Arboleda (Psicólogo)		

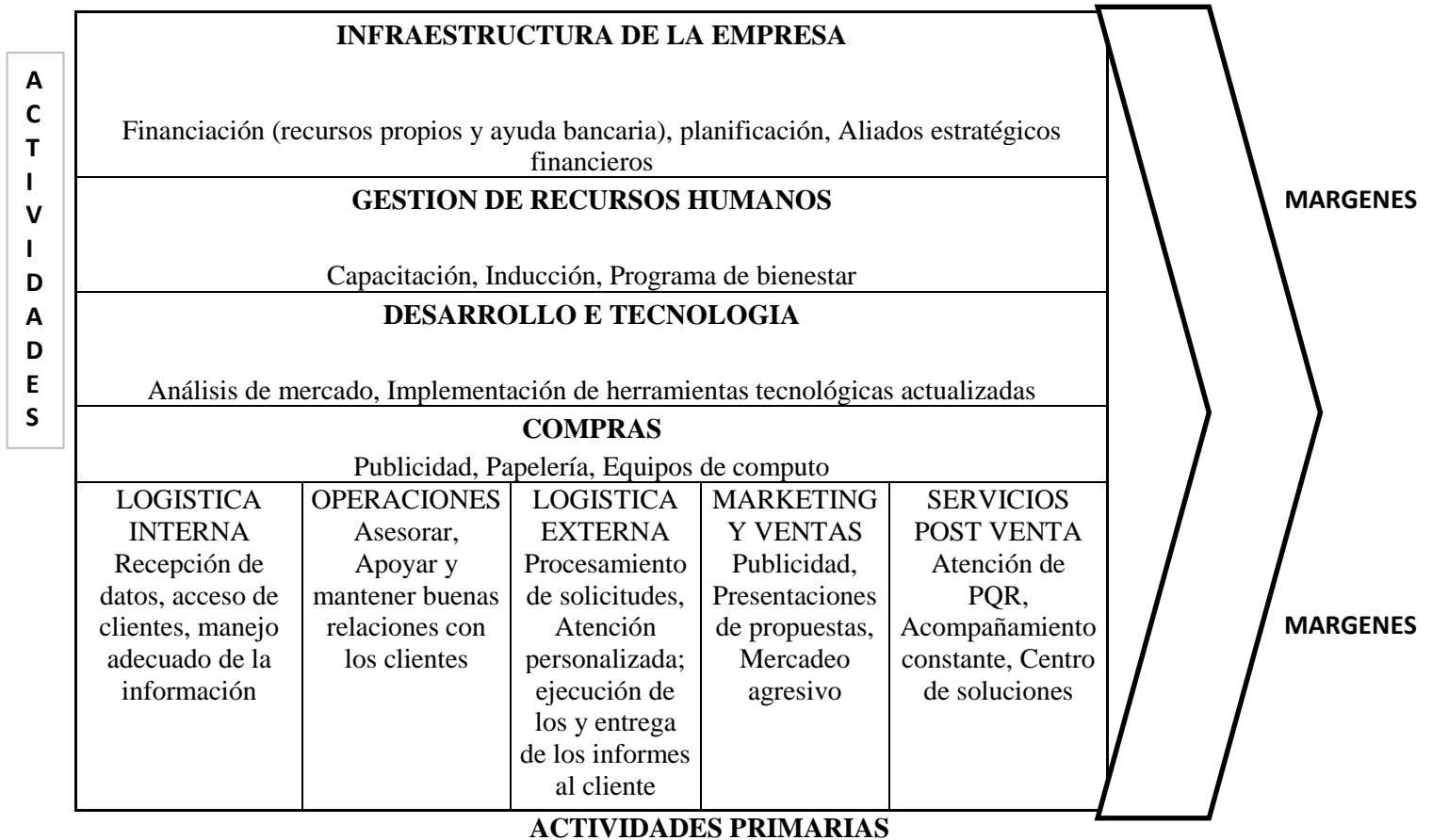
 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	62 de 99

	FICHA TECNICA CAPACITACION	
	CÓDIGO:	CANTIDAD:
NOMBRE DEL SERVICIO	Capacitaciones	
USUARIOS	Pequeñas, medianas y grandes empresas del sector salud tanto públicas como privadas	
PROCESO: capacitaciones relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo SST.	PROCEDIMIENTO ASOCIADO: programa de capacitación que facilita la identificación de peligros y control de riesgos relacionados con el trabajo, dirigidos a todos los trabajadores de la organización, contratistas, independientes, cooperadores, misionales	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Implementación SG-SST: desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.	
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	Asegurar un buen plan de capacitación de la seguridad y salud en el trabajo, que brinde dentro de ello un personal idóneo para impartir conocimiento y capacitación según la necesidad de la empresa.	
REQUISITOS LEGALES	DECRETO NÚMERO 1072 DE 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. RESOLUCIÓN 0312 DEL 2019: Por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. SG-SST. El programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo debe ser revisado mínimo 1 vez al año.	
UNIDAD DE MEDIDA: Horas de prestación del servicio.	REQUISITOS TÉCNICOS: Conocimientos básicos de las necesidades de la empresa.	
TIEMPO DE ENTREGA: Según lo acordado en el convenio o contrato legalizado por las partes.	RESPONSABLES DEL SERVICIO: Katerinne Ceballos Sepúlveda. (Enfermera profesional) Juan Felipe Ortiz Arboleda (Psicólogo)	

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	63 de 99

11. ANÁLISIS CADENA DE VALOR


Figura 2. Cadena de valor



Fuente: elaboración propia

11.1 Logística interna

La recepción de los datos será una actividad fundamental en el proceso ya que será nuestra primera fuente de conocimiento y acercamiento con la empresa, donde se podrá establecer en qué momento se encuentra el proceso y su sistema de gestión.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	64 de 99

El acceso del cliente es importante ya que será la manera de que el cliente pueda establecer una comunicación directa y personalizada en los ámbitos externos al contexto empresarial.

El manejo adecuado de la información será un elemento clave, ya que es el voto de confianza que las empresas están realizando en nosotros y en el proceso, es de relevante importancia que la información será bien direccionada para el mejoramiento continuo y la oportuna solución a los obstáculos presentes.

11.2 Operaciones

Asesorar será la principal fuente de ingresos de la empresa ya que será la operación más grande y fuerte donde se tiene puesta toda la atención y servicio.

Al apoyar y mantener buenas relaciones con los clientes se dará un valor agregado al proceso ya que permite tener una comunicación directa y personalizada en cada uno del proceso a realizar en cara al sistema de gestión.

11.3 Logística externa


El adecuado procesamiento de solicitudes permitirá que se lleve un orden de los requerimientos de cada uno de los clientes, lo que le facilitará la dinámica con los clientes para plazos y cumplimientos.

La atención personalizada será una estrategia clave en la relación comercial con cada uno de los clientes dado que esta creará un lazo cercano y directo.

La ejecución y entrega de los informes al cliente son la evidencia que se da al cliente para que tenga completa claridad de que el proceso se está realizando de la manera adecuada, además se mantendrá informado permanentemente.

11.4 Marketing y ventas

La publicidad es la principal herramienta para posicionar la marca y dar a conocer cada uno de los servicios y procesos que se realizar en la empresa.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	65 de 99

Al presentar la propuesta se estará en contacto directo con el cliente dando a conocer las intenciones de aportar al proceso de cada cliente dándole la mano y orientando a cada empresa en sus ideales y construcciones propias.


Mercadeo agresivo está basado en atacar de forma directa al cliente donde se busca establecer y conocer las necesidades de cada cliente con el fin de satisfacer esas necesidades.

11.5 Servicios post venta

La adecuada recepción de PQR permite que el proceso sea claro, se pueden observar procesos y la percepción del cliente donde la comunicación es clave ya que informa de que manera está viendo el cliente el proceso y como se podría realizar un plan de mejora para cada proceso.

Al tener un acompañamiento constante se le da la confianza suficiente al cliente para que este se sienta con un servicio personalizado.

Los clientes deben de ver cada proceso como un centro de soluciones donde se le dará el mejor manejo y un adecuado trámite para cada solicitud.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	66 de 99

12. ACTIVIDADES DE APOYO

12.1 Infraestructura de la empresa

Financiación: para financiar la empresa se implementan recursos propios de los clientes y se solicita préstamo bancario que permita obtener el total del dinero para la adecuada estructuración.

Planificación: Se debe planificar cada uno de los procesos al interior de la empresa, como, cuando y en qué momento se debe realizar cada procedimiento interno que permita la adecuada aceptación del cliente.

Aliados Estratégicos Financieros: Las oportunas alianzas estratégicas permiten que cada proceso sea más efectivo y eficiente, además generar un recurso mayor que permita la estabilidad financiera de la empresa.


12.2 Gestión de Recursos Humanos

La gestión del Capital Humano de SETEK se fundamenta en hacer sentir y vivir nuestros Valores Organizacionales.

Al igual que fomentaremos e invertiremos en acciones para crear camaradería y excelentes relaciones sociales en la organización. Pensando en contar con un excelente equipo de trabajo, cada miembro de la organización deberá hacer varios cursos relacionados con la operación de la empresa. Servicio al cliente, uso de tecnologías, sentido de pertenencia y las últimas tendencias de implementación del SG-SST.

Para ello, inicialmente, nos apoyaremos en capacitaciones virtuales ofrecidas por organizaciones sin ánimo de lucro que gestionen conocimiento como el SENA virtual en Colombia. Pero un objetivo claro es fomentar y vincular a personas de alto nivel educativo.

Capacitación: El proceso de capacitación permite que el personal tenga las habilidades, destrezas y competencia que le permite desarrollar cada proceso de la mejor manera.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	67 de 99

Inducción: Es el momento donde se le brindan a los empleados los conocimientos básicos y requeridos para el adecuado desarrollo de la dinámica empresarial.

Programa de bienestar: Le permite a los empleados estar mejor dentro de la organización, velar por su bienestar y adecuado comportamiento.


12.3 Desarrollo e Tecnología

SETEC ofrecerá ideas y servicios innovadores que cumplirán con todas las expectativas del mercado. La base de la innovación para SETEK surge de la investigación sobre el uso de nuevas tecnologías en la implementación del SG-SST.

En el medio en el que se encuentra Evomind, la tecnología tiene gran influencia, pues gracias a ésta, podrá ofrecer servicios innovadores gracias al desarrollo de tecnologías y aplicaciones de la Web 2.0, sistemas de administración de contenidos y de programación, integración Web y móvil, el surgimiento de nuevos programas de diseño e implementación del SG-SST, el software libre.

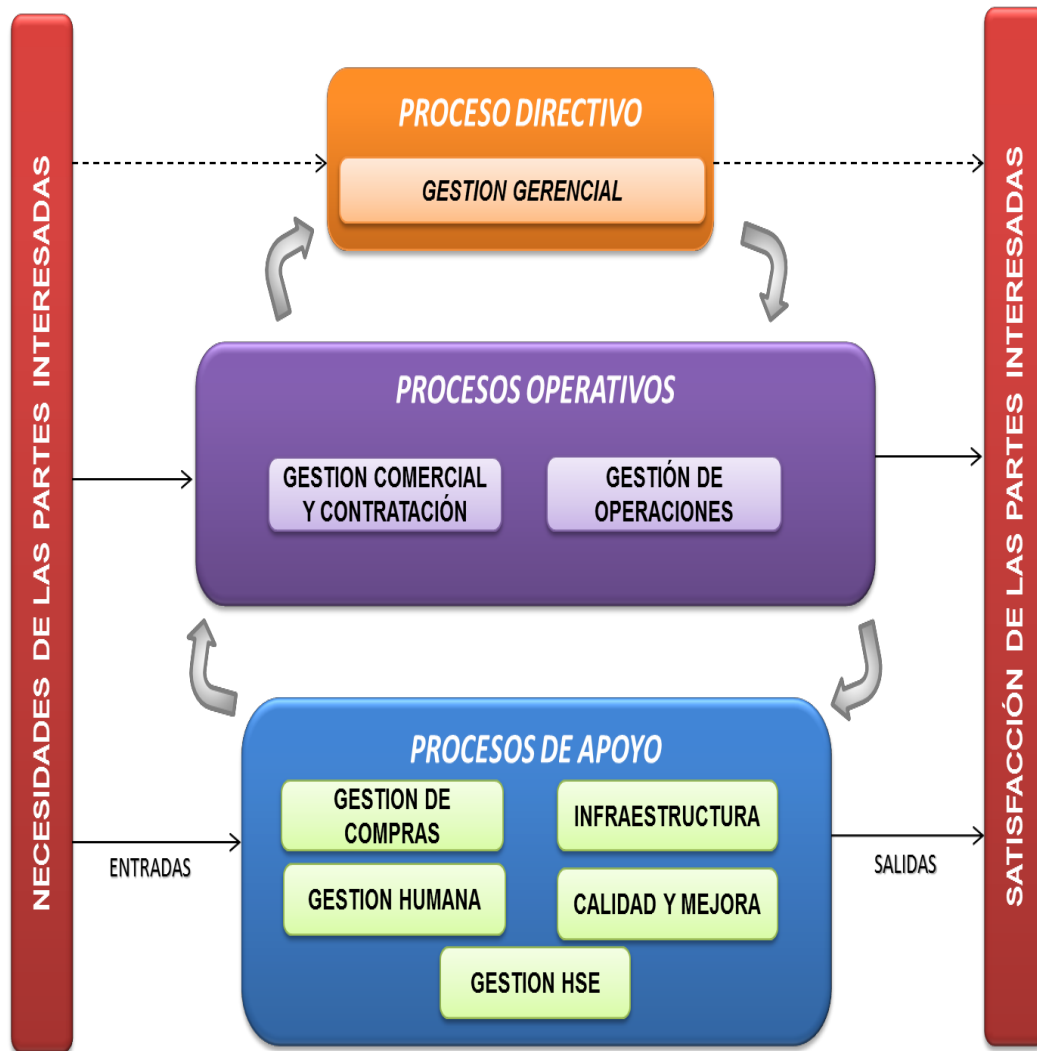
Análisis de mercado: Con análisis del mercado se conocerá cuáles son las falencias y fortalezas de las demás empresas que tienes la misma razón comercial, lo que va permitir saber cuáles podrán ser los elementos de valor y/o el plus para satisfacer al cliente.

Implementación de herramientas tecnológicas Actualizadas: En la actualidad es importante utilizar los elementos y avances tecnológicos, esto permite tener un mejor acceso y manejo de la información.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	68 de 99

13. PROCESO DE PRODUCCIÓN: MAPA DE PROCESOS, FLUJO DE PROCESOS

Figura 3. Mapa de procesos. Flujo de procesos



Fuente: elaboración propia



 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	69 de 99

Tabla 8. Objetivo de procesos

PROCESOS		OBJETIVO DE PROCESOS
Dirección	Gestión Gerencial	Establecer directrices y mecanismos de control en la empresa que asegure una apropiada toma de decisiones de manera segura y confiable.
Misional	Gestión Comercial y Contratación	Cumplir con el presupuesto de la empresa a través de la aplicación y adjudicación de los procesos de licitación y el fortalecimiento de las relaciones comerciales.
	Gestión de Operaciones	Coordinar la logística, mantenimiento y operación de la empresa, por medio de personal capacitado capaz de gestionar oportunamente las necesidades y requerimientos del usuario. Identificar procesos que afectan de manera directa la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes externos, en estos procesos concentramos nuestra gestión óptima de calidad y de realización del servicio. En esta clasificación se encuentran: Gestionar Servicios Financieros, y Promover y Administrar Proyectos de Implementación del SG-SST.
Apoyo	Gestión de Compras	Cumplir con las solicitudes de compra de los procesos de la empresa, de manera oportuna, seleccionado el mejor proveedor y cumpliendo con las especificaciones.
	Gestión Humana	Vincular, administrar y capacitar al personal de la empresa asegurando el bienestar y sus competencias.
	Infraestructura	Asegurar que las instalaciones estén adecuadas para la prestación del servicio en óptimas condiciones de limpieza, orden y distribución para cada una de las áreas.
	Calidad y Mejora	Realizar mejoramiento continuo de los procesos, mediante el uso de herramientas de evaluación y seguimiento que permitan el cumplimiento de los objetivos trazados.

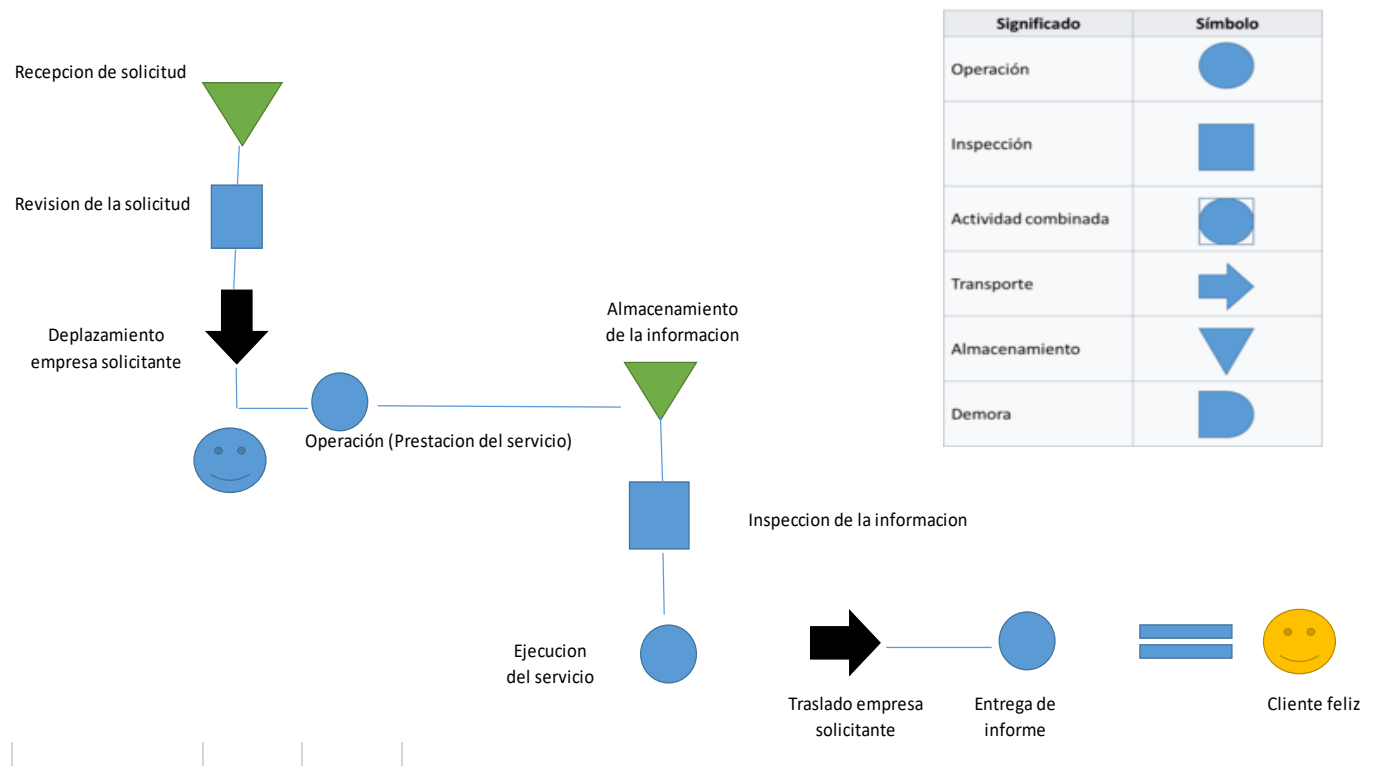
 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	70 de 99

	Gestión HSE	Asegurar una apropiada gestión ambiental y de seguridad por medio del cumplimiento de requisitos legales del sector.
--	-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


Fuente: elaboración propia

13.1 Diagrama recorrido

Figura 4. Diagrama de recorrido



Fuente: elaboración propia

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	71 de 99

14. ANALISIS DE REQUERIMIENTO

14.1 Necesidades de instalaciones y equipos

En la empresa se contará con los siguientes elementos: detalles en informe de finanzas.

- Dos centros de cómputo.
- Dos portátiles.
- Una impresora.
- Fax.


Para garantizar el funcionamiento, ejecución y efectividad de la operación requerimos de los siguientes elementos.

- Hardware: Requerimos de computador portátil de alto rendimiento (PC o MAC – depende del cargo) para cada uno de los integrantes del equipo de SETEK, con el fin de ofrecer movilidad y flexibilidad a los clientes, al igual que Reuters inalámbricos para la oficina, que serán dotados por el proveedor de Telecomunicaciones. El equipo creativo, comercial y directivo necesita un celular para tener conectividad. Cámara fotográfica profesional Canon EOS Digital + Cámara de Video HD con equipo de trípode, micrófono y luces.

- Software: Filezilla y Real Player con sus complementos.
- Instalaciones: Punto de red con IP dinámica en la oficina con una velocidad de 10M (Megas), dado el alto nivel de información que movemos por la red. Las demás son móviles en los dispositivos celulares de cada miembro.

14.2 Necesidades de materiales e insumos

Informe de finanzas

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	72 de 99

14.3 Necesidades de personal

-Operativos

Debido a la naturaleza del negocio, en la conectividad a Internet desde nuestra oficina y desde la ubicación en que se halle el funcionario de la empresa. Al igual dependemos de los equipos de cómputo y la Intranet para realizar nuestro trabajo. Como último recurso operativo requerimos de un proveedor de Telefonía Móvil y Fija para poder tener contacto con nuestros clientes.

-Recurso Humano


En este sentido y dado la amplia oferta comercial que ofrecemos a nuestros clientes y público en general, ante cualquier cliente requerimos del apoyo del equipo de expertos en SG-SST. En costos, la estrategia comercial brinda la solidez económica para cubrir los gastos de personal.

-Financieros

Para llevar a cabo este proyecto desde el punto de vista económico, la inversión inicial que hará cada socio es suficiente para poner a andar el proyecto. Los costos de los demás miembros del equipo y de los gastos operativos irán saliendo con la evolución de los negocios de la empresa. Se trata de un modelo auto-sostenible organizacional.

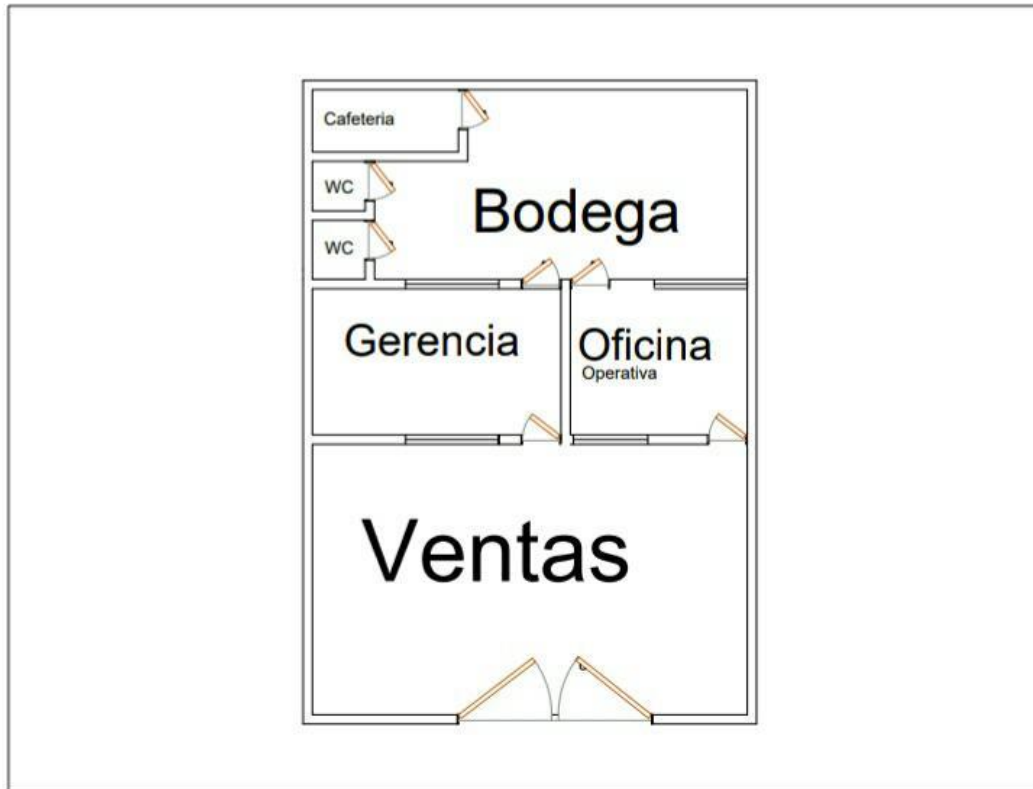
14.4 Análisis de focalización

La sede principal de SETEK estará ubicada en un punto estratégico de la ciudad donde sea visible, y halla buen tráfico de personas, este será en barrio Santillana, Consta de 1 nivel, 1 baño, piso en baldosa, terraza compartida excelente ubicación. Carrera 24^a# 57-61Edif. Con parquearía 24 horas. Excelentes ambientes, cómodo ubicado estratégicamente para que el negocio se acredite en pocos días.


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	73 de 99

14.5 Propuesta de diseño de planta

Figura 5. Plano y distribución de la planta.



Fuente: elaboración propia

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	74 de 99

15. PROTOTIPO Y RESULTADOS DE VALIDACIÓN


NUESTROS SERVICIOS


**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
SG-SST**

- Asesoría para el desarrollo del programa de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Consultoría
- Implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Administración del Sistema de Gestión, SST
- Evaluación del SG-SST, en aspectos de ejecución y resultados.
- Cumplimiento de la legislación en seguridad y salud en el trabajo.
- Elaboración de Matriz de riesgo.
- Elaboración de políticas de seguridad y salud en el trabajo.
- Conformación y acompañamiento al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Batería psicosocial

**CALIDAD Y CUMPLIMIENTO
100% GARANTIZADO**





 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	75 de 99



Elaboración de material didáctico:
instructivos, manuales, mapa de riesgos, cartillas, vídeos, carteles y lo que necesite para su empresa.



Programas de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, prevención y psicología.

Medios tecnológicos para que tengas acceso a la información desde cualquier lugar y hora, apuntamos a la comodidad de nuestros clientes. Encuentra información en nuestra página web, blog, y redes sociales.

Recuerda que debes cumplir la normativa vigente y EVITAR MULTAS

Psicología organizacional y del trabajo


Resolución 2646 de 2008

NUESTRO ENFOQUE



¡ Soporte psicológico a los trabajadores, una estrategia sostenible para su empresa! ¡




 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	76 de 99



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

El portafolio fue validado con siete empresa del sector salud donde se identificaron datos muy valiosos e importantes para cada uno de los procesos y la construcción de la empresa, pues salió a flote las principales necesidades observadas en temas de seguridad y salud en el trabajo, el portafolio fue bien recibido pues los clientes consideran que se ofrece un paquete completo ya que el acompañamiento es constante y se ofrecen diferentes servicio que dan solución a cada uno de las necesidades que se manifestaron de forma evidente.

El servicio que mas llamo la atención en las instituciones donde se dio a conocer el portafolio fue el servicio de asesoría ya que las instituciones sienten que están perdidas en varios temas frente al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, ya que se tiene alguna idea pero es necesario establecer una guía clara y poder encaminar a las instituciones de la mejor manera, realizando un acompañamiento constante.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	77 de 99

16. PLAN ORGANIZACIONAL

16.1 Misión

SETEK es una empresa que se dedica a la prestación de asesorías para la implementación del SG-SST en Manizales, que busca brindar a las empresas asesoría para mejorar el tratamiento de los riesgos para la salud y seguridad laboral contribuyendo a potencializar su desempeño.

Buscamos ser una empresa con papel protagónico en la asesoría para el desarrollo y mejoramiento del SG-SST en las entidades del sector salud optimizando nuestros servicios y ampliando nuestra cobertura de mercado para continuar nuestro crecimiento en beneficio de nuestros clientes conservando nuestra calidad y competitividad.

Ponemos a disposición de nuestros clientes los mejores profesionales especializados en el área de salud y seguridad laboral, al igual que las herramientas tecnológicas necesarias para brindar un servicio de alta calidad con el fin de cumplir las expectativas de nuestros clientes sobre la base de la responsabilidad, seriedad, respeto y confidencialidad.

16.2 Visión

En el 2021, SETEK es una empresa consolidada, líder en el mercado de asesorías para la implementación del SG-SST, destacándonos por nuestra excelencia y calidad en la implementación y ejecución de los proyectos contribuyendo a la mejora del entorno empresarial.

16.3 Objetivos estratégicos

Asesoría SETEK beneficiará a las entidades de salud de Manizales y sus alrededores ya que les dará las pautas necesarias para desarrollar e implementar el SG-SST facilitando los procesos de una manera sencilla, clara y sólida, orientando a nuestros clientes con eficiencia, experticia, fuerza de equipo, cuidado del ambiente y seguridad.


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	78 de 99

Tabla 9. Objetivos estratégicos


PERSPECTIVAS	OBJETIVOS
<i>FINANCIERA</i>	<i>Lograr el crecimiento de las ventas del servicio</i>
	<i>Establecer mayor flujo de efectivo</i>
<i>ENFOQUE EN EL CLIENTE</i>	<i>Establecer encuestas de servicio, para conocer la satisfacción del cliente frente al producto</i>
	<i>Mantener y fidelizar los clientes de alto valor para la empresa</i>
	<i>Garantizar la calidad y seguridad del servicio</i>
<i>PROCESOS INTERNOS</i>	<i>Identificar el mercado objetivo</i>
	<i>Buscar los canales de distribución más apropiados para entregar el servicio al cliente final</i>
	<i>Construir un servicio diferenciado, con valor agregado</i>
<i>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</i>	<i>Contar con personal capacitado y enfocado en la estrategia de la empresa</i>
	<i>Motivar al personal para que se ejecute la estrategia planteada</i>
	<i>Generar innovación en los procesos de la empresa</i>

Fuente: elaboración propia

16.4 Principios corporativos

La empresa tiene definidos los siguientes principios corporativos:

1. Respeto: Reconocemos y aceptamos el valor de los demás, sus derechos y su dignidad.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	79 de 99

2. Responsabilidad: Cumplimos con las obligaciones y compromisos adquiridos, asumiendo las consecuencias de las acciones y omisiones.

3. Lealtad: Tenemos un alto sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

4. Honestidad: Somos coherentes con el pensar, decir y actuar; enmarcados dentro de los principios y valores empresariales. Este valor lo manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes y éticas.

5. Trabajo en equipo: Unimos nuestras fuerzas coordinándolas hacia el logro de los objetivos. Hacemos nuestras tareas en armonía, acordando métodos de trabajo, manteniendo una comunicación permanente, clara y efectiva.

6. Servicio al cliente: Satisfacemos y superamos las expectativas de nuestros clientes, dando respuesta a todas sus inquietudes, generando un ambiente de tranquilidad, confianza mutua y fidelidad.

7. Mejoramiento continuo: A nivel individual, grupal y organizacional buscamos la excelencia en todos nuestros procesos, para responder a las necesidades y expectativas de los clientes y del entorno, logrando un alto nivel de satisfacción.

8. Competitividad: Mantenemos y mejoramos la calidad de nuestros productos y servicios mediante desarrollo tecnológico, un equipo humano altamente competente y precios adecuados.

9. Responsabilidad social: Brindamos a la comunidad puerto boyacense y de los municipios aledaños oportunidades laborales que les represente mejores condiciones de vida. Aportamos a la estabilidad y mejoramiento de la economía de la ciudad y la nación.

10. Responsabilidad con el medio ambiente: Respetar y conservar el medio ambiente es uno de los elementos esenciales que nos inspira.


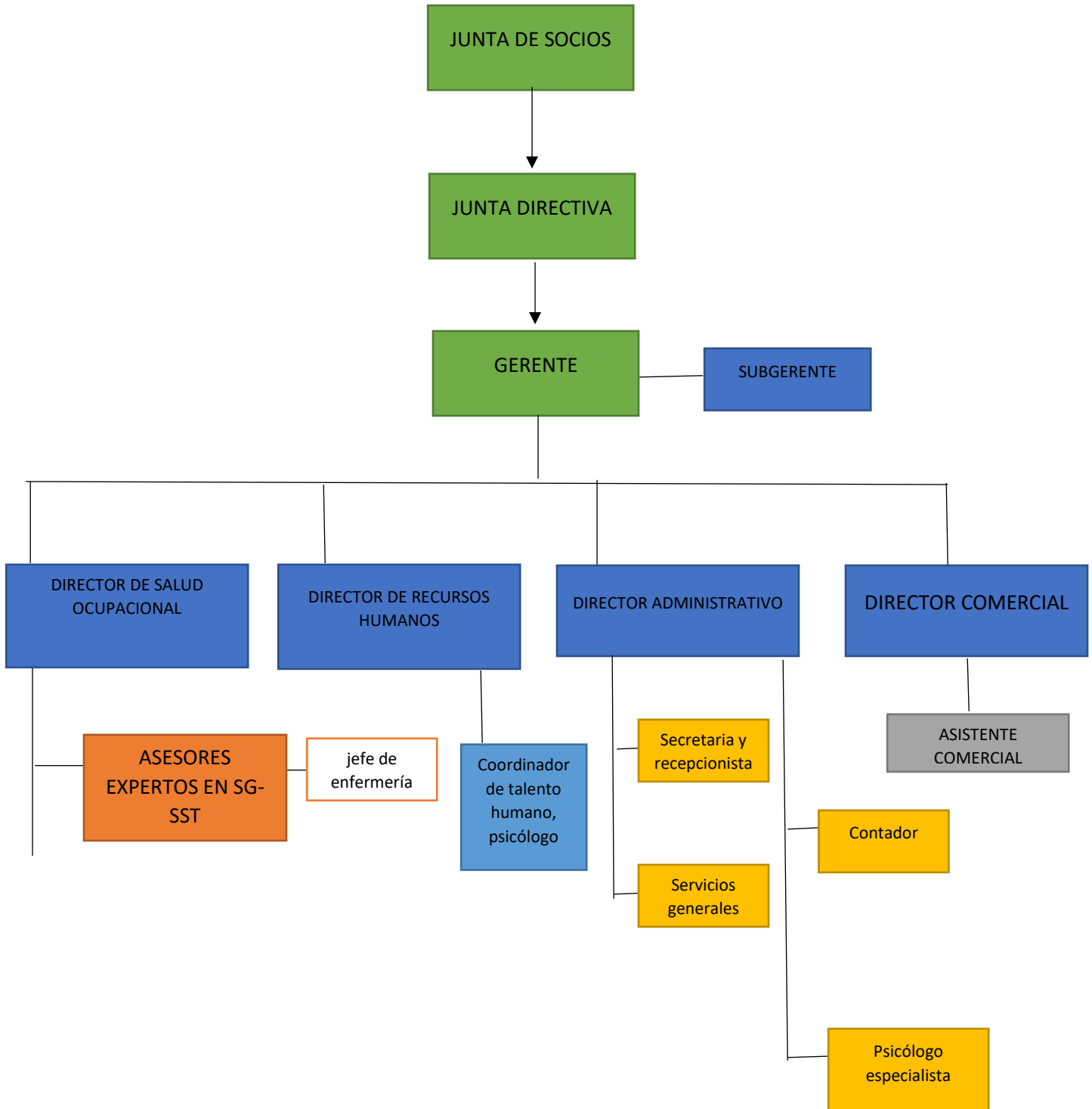

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	80 de 99

Figura 6. Organigrama




 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	81 de 99

16.5 Perfil y Descripción de Cargos

Tabla 10. Perfil gerente general

DEPENDENCIA	
Gerencia General	
TITULO DEL CARGO: Gerente General Enferma y psicólogo especialistas en SST	CATEGORÍA: Jefes
Perfil del Cargo	Funciones del Cargo
<p>-Responsable por la dirección y representación legal, judicial y extrajudicial, estableciendo las políticas generales que regirán a la empresa.</p> <p>-Planifica el crecimiento de la empresa a corto y largo plazo.</p> <p>-Dirigir las actividades generales de la organización, enfocándolas hacia el cumplimiento de los objetivos de la compañía.</p> <p>Competencias: Liderazgo ,Visión de Negocios, Orientación a Resultados, Planificación estratégica, , Negociación.</p>	<p>-Garantizar el cumplimiento de las normas, reglamentos, políticas establecidos por las entidades de regulación y control.</p> <p>-Hacer las delegaciones de funciones para la efectiva atención del cliente.</p> <p>- Realizar reuniones con la Junta Directiva para analizar y coordinar las actividades de la empresa en general.</p> <p>- Coordinar y controlar la ejecución y seguimiento al cumplimiento de los proyectos establecidos para el logro de los objetivos propuestos</p> <p>-Contratar al personal de la empresa</p> <p>-Velar para que la empresa genere una rentabilidad y crecimiento continuo</p> <p>-Crear planes estratégicos que aumente la venta de los productos</p> <p>- Analizar permanentemente los Índices financieros</p>
Formación Académica:	-Profesional en áreas administrativas
Experiencia Previa:	2 años de experiencia como mínimo

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	82 de 99

Tipo de Contrato: Indefinido	Salario: \$5.000.000


Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11. Perfil contador

DEPENDENCIA	
Gerencia General	
TITULO DEL CARGO: Contador	CATEGORÍA: Jefe
Perfil y Descripción del Cargo	Funciones del Cargo
<p>Planear, coordinar y controlar las actividades contables de la empresa verificando los procesos de registro, clasificación y contabilización, a fin de garantizar que los estados financieros sean confiable y oportunos.</p> <p>Competencias:</p> <p>Toma de decisiones, Comunicación efectiva tanto oral como escrita, Iniciativa, Transparencia y Honestidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y coordinar las operaciones administrativas contables. - Supervisar y dirigir los análisis contables de las operaciones. - Coordinar información con tesorería, almacén, nómina y cuentas por pagar de la compañía. - Presentar balances y estados financieros con sus respectivas notas.
Formación Académica:	Contador Público
Experiencia Previa:	3 Años de experiencia
Tipo de Contrato: Por Honorarios	Salario: \$1.000.000

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12. Perfil asistente comercial


 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	83 de 99

DEPENDENCIA	
Gerencia General	
TITULO DEL CARGO: Psicólogo	CATEGORÍA: Jefe
Perfil y Descripción del Cargo	Funciones del Cargo
<p>Apoyo en funciones administrativas y área comercial, prospección de clientes, estrategias de mercado para incrementar y realizar cierres de ventas, atención a clientes, rescate de cartera de clientes.</p> <p>Competencias: Proactividad, Habilidades comerciales, Relaciones Interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio al cliente -Apoyo en operaciones administrativas de venta y gerencia. -Realizar estudio de clientes y proyección de ventas a corto plazo. -Visitar a clientes para desarrollo de venta de productos -Seguimiento de las ventas realizadas diariamente -Encargada de pedir materias primas, realizar pagos de facturas y todo lo relacionado para el funcionamiento de la empresa.
Formación Académica:	Profesional
Experiencia Previa:	1 Año de experiencia
Tipo de Contrato:	Salario: \$2.500.000

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13. Perfil Asesor comercial

DEPENDENCIA	
Gerencia General	
TITULO DEL CARGO: Enfermera	CATEGORÍA: jefe
Perfil y Descripción del Cargo	Funciones del Cargo

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	84 de 99

<p>Desarrollar, coordinar e implementar las estrategias comerciales de la compañía con el fin de lograr un crecimiento sostenible de nuevos negocios, con el fin de lograr el posicionamiento de imagen en el mercado.</p> <p>Capacitaciones según necesidad del cliente</p> <p>Asesorías y consultorías en SST</p> <p>Competencias: Proactividad, Habilidades comerciales, Relaciones Interpersonales, Comunicación oral, trabajo bajo presión</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir las metas del presupuesto de ventas -Servicio al cliente -Buscar nuevos clientes y mercados -Mantener contacto continuo con los clientes -Ofrecer un excelente servicio y asesoría personalizada a cada cliente interesado -Desarrollar estrategias comerciales enfocados a la fidelización de los clientes -Desarrollar estrategias de venta con el fin de lograr los objetivos de la empresa
Formación Académica:	Técnico, Tecnólogo o estudiante en carreras administrativas
Experiencia Previa:	3 Año de experiencia
Tipo de Contrato:	Salario: \$2.500.000


Fuente: Propia

Tabla 14. Director administrativo

DEPENDENCIA	
Director administrativo	
TITULO DEL CARGO: secretaria	CATEGORÍA: Administrativo
Perfil y Descripción del Cargo	Funciones del Cargo
<p>Planear, coordinar y controlar las actividades de logística, organización de documentación en la empresa verificando los procesos de registro y clasificación con el fin de tener todo tipo de información bien planillada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y coordinar las operaciones administrativas. - Coordinar información con gerencia, sobre agenda de citas, capacitaciones, archivos de documentación.



Competencias: Comunicación efectiva tanto oral como escrita, Iniciativa, Transparencia y Honestidad	<ul style="list-style-type: none">- Presentar informes a gerencia de los estados de visitas de los clientes y posibles clientes en plataformas.- Brindar información a los interesados y posibles clientes sobre los servicios de la empresa y hacer contacto con gerentes.
Formación Académica:	Técnico en gestión administrativa
Experiencia Previa:	1 Años de experiencia
Tipo de Contrato: Por Honorarios	Salario: \$1.000.000

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	86 de 99

17. ANÁLISIS NORMATIVO Y LEGAL


La Constitución Política Colombiana, en el Título XII del Régimen Económico y de la Hacienda Pública, Artículo 333, establece la libertad económica y considera la empresa como la base para el desarrollo. Específicamente, el artículo indica:

La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. [...]. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. [...]. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. [...]

Así mismo, en el Artículo 58 la Constitución Política hace referencia a los derechos de propiedad, consagrando la propiedad privada como derecho de los colombianos, sujeto al interés público o social, y dándole importancia a las formas de propiedad asociativa y solidaria. El artículo establece:

Se garantiza la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley por motivo de utilidad pública o interés social resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá dar paso al interés público o social. [...] El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad [...]

La ley 590 del año 2000 conocida como *Ley mipyme* estableció pautas para la regulación, promoción y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, así como para las microempresas. Esta Ley crea una política de estado para la promoción del desarrollo de las MIPYMES, crea espacios de concertación entre entidades públicas y privadas, creó el Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas,

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	87 de 99

estableció incentivos fiscales y parafiscales para la creación de Mipyme, la Superbancaria estableció la modalidad de microcrédito, dio estímulos tributarios a la creación de empresas, entre otras cosas.

Decreto 583 de 2016 sobre tercerización laboral en Colombia por medio del cual se legaliza. Esta ley regula los procesos administrativos de inspección, vigilancia y control de todas modalidades de vinculación diferentes a la contratación directa del trabajador.


Resolución 2021 que versa sobre las actuaciones administrativas y las funciones de inspección, vigilancia y control de la tercerización laboral. Esta resolución busca llenar el vacío normativo creado tras la derogatoria del Decreto 583, emitido por el Gobierno, luego de su anulación por el Consejo de Estado.

La tercerización y la subcontratación no son prohibidas en Colombia, están regulada por las leyes 50 de 1990 estableció las condiciones bajo las cuales se podría ejercer la tercerización laboral en Colombia; 1429 de 2010, Ley de formalización y primer empleo que beneficia a los proyectos con menos de 50 empleados y activos inferiores a 5.000 Smlmv, esta ley también prohíbe la intermediación laboral a través de las Cooperativas de Trabajo Asociado (CTA) o cualquier otro tipo de modalidad de vinculación que perjudique los derechos de los trabajadores; y la 1753 de 2015 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018: Todos por un nuevo país.

Los Decretos 4369 y 4588 de 2006 establecieron condiciones para evitar abusos de la figura de tercerización, precisando que las empresas de servicios temporales deben garantizar el acceso a la seguridad social a sus trabajadores.

Tipo de Sociedad

La empresa se legalizará bajo el nombre de Asesoría SETEK y se constituirá como sociedad comercial bajo la estructura de sociedad por acciones simplificada (S.A.S), ya que las ventajas son que se puede crear mediante documento privado, la responsabilidad de sus socios se limita a sus aportes. La empresa puede beneficiarse de la limitación de la responsabilidad de sus socios,

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	88 de 99

sin tener que tener la pesada estructura de una sociedad anónima, y no es necesario que el representante legal tenga un suplente lo cual nos lleva reducir costos.

Requisitos:


- Documento de identidad de los socios.
- Minuta de constitución mediante documento privado.
- Formulario del Registro Único Tributario RUT ante la DIAN con el fin de expedir el número de identificación tributaria NIT, clasificar el régimen cual se pertenece.
- Formulario Registro Único Empresarial y Social (RUES)
- Consulta de Homonimia.
- Solicitar ante la DIAN, autorización numeración para la facturación. Comunicar la apertura del establecimiento ante la Planeación Distrital, con lo cual se informa a los Bomberos, Alcaldía Local, DAMA y Secretaría de Salud.
- Trámites relacionados con Seguridad Social: EPS, Pensiones, Caja de Compensación, Ministerio Trabajo (Riesgos Profesionales).

Obligaciones Laborales

La empresa tendrá obligaciones laborales, relacionadas a continuación:

- Elaborar y suscribir contratos de trabajo.
- Cumplir con las prestaciones sociales a cargo de los empleadores.
- Calzado y vestido de labor.
- Vacaciones.
- Auxilio de transporte.
- Aportes parafiscales.
- Afiliación y aportes a la seguridad social.

Régimen común

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	89 de 99


La empresa es responsable del Impuesto a las ventas pertenecientes al régimen común, debido a que no cumple los requisitos para pertenecer el Régimen simplificado, es decir se supera la base gravable de 4.000 Uvt (\$104.196.000) en ingresos, por efecto de su comercialización.

Obligaciones:

1. Inscribirse como responsables del régimen común en el registro único tributario RUT.
2. Llevar contabilidad o Libros de comercio.
3. Expedir factura con los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto tributario.
4. Presentar bimensualmente la respectiva declaración de IVA en los plazos que el gobierno señale. (Ley 1066 de 2006).
5. Informar a la DIAN cuando cesen las actividades gravadas con el impuesto IVA. Esto supone la actualización o cancelación del Rut.

Requisitos para facturación:

1. Estar denominada expresamente como factura de venta.
2. Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio.
3. Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado.
4. Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta.
5. Fecha de su expedición.
6. Descripción específica de los artículos vendidos o servicios prestados.
7. Valor total de la operación.
8. Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	90 de 99

18. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO

Tabla 15. Plan de gestión de riesgo


CATEGORIA	RIESGO	ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN
FACTOR POLÍTICO Y LEGAL	Cambios en Políticas Públicas, que incluyen cambios en la legislación referente a la salud y seguridad ocupacional y referente al servicio de asesoría, que por consiguiente afectaría las modalidades de la empresa brindar sus servicios lo que implicaría tiempo congelado, mientras se restaura nuevas técnicas y servicios para ofrecer a los clientes, y que además cumplan con las nuevas políticas.	Fortalecimiento de las políticas en salud por parte del Gobierno Nacional que permitan a la empresa prestar un servicio en pro de la nueva legislación para sus clientes de tal manera que cada cliente cumpla con los requisitos nuevos de ley
ECONÓMICO O DE MERCADO	<p>Alza de tasa de Impuestos según nueva reforma tributaria.</p> <p>Ingreso al país de empresas extranjeras. Los beneficios ofrecidos por el Estado para aumentar la inversión extranjera pueden verse como una amenaza para las empresas nacionales por el ingreso de nuevas empresas con gran capital de inversión.</p> <p>Bajo crecimiento de la economía</p> <p>Aumento de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas</p> <p>Nivel de inestabilidad del mercado de las consultorías en Bogotá.</p>	<p>Implementar estrategias que permita ofrecer un mejor precio, donde los clientes tengan accesibilidad para adquirir el servicio según sus posibilidades financieras.</p> <p>Ofrecer un mejor valor a las empresas nacionales dándoles la posibilidad de tener acceso a los servicios requeridos, de tal forma será equitativa la propuesta presentada frente a empresas extranjeras con mayor capital.</p> <p>Implementar estrategias económicas que permitan precios factibles para las instituciones interesadas en nuestros servicios.</p> <p>Dimensionar adecuadamente la demanda y oferta del servicio ofrecido</p> <p>Establecer aliados estratégicos que permitan una adecuada competencia a</p>



		nivel local, con el fin de estabilizar y estandarizar los procesos de consultoría.
SOCIAL CULTURAL	<p>Un evento negativo de orden social puede generar pérdida de clientes y atraso en el proyecto.</p> <p>Poco Conocimiento del SG-SST. La falta de conocimiento por parte de la población sobre el SG-SST, hace difícil la comprensión de la importancia real de su implementación para prevenir y tratar riesgos que afecten a los trabajadores.</p>	<p>Fortalecimiento de los Sistemas de Información bajo la coordinación del Ministerio de Salud, evitando los retrasos por circunstancias adversas.</p> <p>Capacitaciones al personal. Programa de capacitaciones y actualizaciones a los empleados. Capacitaciones y actualizaciones al personal de la empresa. Contextualizar a la población local sobre la importancia i utilidad del SG-SST</p>
TECNOLOGICO	Los costos de la implementación de tecnología necesaria para la implementación del SG-SST, requiere una inversión alta.	Establecer programas económicos que cumplan con la misma función, permitiendo la adecuada implantación de SG-SST
AMBIENTAL	<p>La empresa debe hacer el cálculo de la variación de consumo de energía y combustible en la organización.</p> <p>Mal gasto de energía y destrucción de fuentes, consumo abundante de energía.</p> <p>Malos manejos de los residuos</p> <p>Mal gasto de las fuentes hídricas de las instituciones, contaminación de las fuentes hídricas.</p>	<p>Es favorable que no se utilizaran en gran medida documentación física, hay preferencia por medios digitales.</p> <p>Estrategias para uso adecuado y ahorro en la empresa y en las empresas asesoradas.</p> <p>Se tendrá plan de reciclaje. Disposición final adecuada de residuos.</p> <p>Estrategias para uso adecuado y ahorro en la empresa y en las empresas asesoradas.</p>
LEGAL	Cambio constante de la normativa vigente que obliga a las empresas a realizar cambios y ajustes en sus sistemas de gestión	Determinar planes de acción frente a los constantes cambios en la legislación nacional, lo que permite un



	en seguridad y salud en el trabajo.	acompañamiento constante enfocado a la mejora continua.
CLIENTE	<p>Resistencia a las pymes del sector salud para adoptar un sistema de gestión en salud y seguridad laboral.</p> <p>Que el cliente no esté dispuesto a realizar inversión de dinero para la implementación del SG-SST.</p> <p>Inconformidades de los clientes con relación a los servicios ofrecidos.</p> <p>El cliente demanda productos que no se están establecidos dentro de los servicios, tales como asesorías en normativa específica que va relacionada con su razón social.</p>	<p>Sensibilizar a las pymes de la importancia de los sistemas de gestión, no solo por temas normativos y evitar sanciones sino también los beneficios económicos que genera el adecuado manejo de la SST</p> <p>Dimensionar adecuadamente la demanda y oferta del servicio ofrecido, además Sensibilizar a las pymes de la importancia de los sistemas de gestión, no solo por temas normativos y evitar sanciones sino también los beneficios económicos que genera el adecuado manejo de la SST</p> <p>Realizar mejoras constantes que permitan tener el cliente a gusto, además identificar las inconformidades y establecer planes de acción para mejorar y determinar servicios de mejora calidad</p> <p>Establecer alianzas estratégicas con profesionales que conozcan el proceso y puedan brindar la asesoría al cliente, además abrir la puerta para implementar y establecer nuevos procesos que permitan ofrecer un servicio más completo.</p>
SERVICIO	<p>Mucha competencia. Alta demanda de empresas que prestan el mismo servicio en la zona donde se encuentra ubicada SETEK</p>	<p>Establecer precios y servicios de alta calidad que permitan ofrecer una mejor calidad en el servicio y ser competitivos en todos los contextos.</p>

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	93 de 99

INTERNO	Factores de riesgo psicosocial al interior de la empresa	Diseño de estrategias novedosas al interior de la empresa que sirvan como prueba piloto para implementar estrategias nuevas en nuestros clientes.
	No cumplir con los indicadores establecidos como metas a corto plazo.	Implementar planes de mejora. Se analizaran las debilidades y se potencializan cada una


Fuente: elaboración propia

Impacto social

Este proyecto va a contribuir a garantizar la salud y seguridad de los trabajadores, es decir garantizar la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Va a contribuirá procurar un ambiente laborar seguro, con elementos de protección personal adecuados y en buen estado; y prestar primeros auxilios en caso de accidente. También va a ayudar a que las entidades de salud brinden al trabajador todas las garantías del contrato laboral que la ley exige como: pagar al trabajador el salario establecido en el contrato; al terminar el contrato laboral, entregar una certificación laboral; cuando al trabajador se le termina el contrato laboral se le debe cancelar los gastos por concepto de traslado o regreso; conceder la licencia por maternidad, entre otros.

Por tanto, el proyecto tiene un impacto social importante en la medida que va a asesorar a las entidades de salud de Manizales en la implementación de un sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST que contenga un diagnóstico de las necesidades para conocer los requerimientos que tienen los empleados, que identifique los peligros que hay en los procesos y actividades rutinarias y no rutinarias internas o externas, máquinas, con el fin de evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo y establecer los controles necesarios.

El objetivo es planear la forma como debe mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, detectando los errores y mejorándolos, es decir desarrollando acciones preventivas y correctivas. De forma que se implementen de las medidas planificadas; se inspeccionen los procedimientos y acciones implementados; y se realicen las acciones de mejora necesarias para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	94 de 99

Por otro lado, este proyecto tiene un impacto social positivo ya que genera oportunidades de trabajo, y un incremento en el nivel de ingresos de las personas que emplee. Este proyecto genera nuevas formas de innovar ayudando a mejorar la calidad de vida de la población y al crecimiento económico de la región.

Impacto económico

Con el presente proyecto se tendrá un impacto económico importante para la región ya que se brindara nuevas oportunidades de generar ingresos, se contribuirá generando empleo a ciudadanos de la región, se expandirá el mercado en temas de seguridad y salud en el trabajo dando un mayor auge y posicionando a una marca que será reconocida en la región y en el país.


La región tendrá mayor rentabilidad al crear nuevos proyectos en el sector salud que permitan un mejor funcionamiento no solo de las entidades públicas sino también de las privadas.

A demás se va establecer recursos propios que permitirán generar una estabilidad económica para la empresa y cada uno de los integrantes de dicha institución.

Impacto ambiental

Este proyecto considera y cumple con la planificación y administración eficiente del medio ambiente y de conservación y uso sostenible de bienes y servicios para dar un manejo integral a los recursos.

Con este proyecto se protegerá el medio ambiente tomando medidas tales como un uso eficiente de la energía y agua, promoviendo el reciclaje, manejo adecuado de desechos.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	95 de 99


CONCLUSIONES

El objetivo inicial del proyecto fue crear una empresa cuya funcionalidad fuese brindar servicios de asesoría, consultoría, psicología organizacional, y todo aquello que incluye la implementación del SGSST y la aplicación de la batería psicosocial, en empresas mayores de 10 trabajadores enfocadas en la prestación de servicios en salud sin importar si estas fuesen públicas o privadas; sin embargo en el estudio de demanda de servicios y viabilidad de la misma, la oportunidad de negocio se plantea desde el punto que define que no solo el servicio se debe brindar a grandes empresas sino a todo el mercado independientemente del número de trabajadores que las entidades prestadores de servicios en salud tengan, esto como conclusión del estudio realizado en la demanda de servicio; en Manizales existen 276 empresas de salud un número más bien pequeño para tanta competitividad, sin embargo no es imposible lograr sostenibilidad del negocio si la empresa logra obtener la atención del 8.7% que equivale a 24 empresas anuales.

Además de esto se concluye que dentro del estudio de mercadeo realizado se evidencio que las empresas aun no tienen bien implementado el sistema para disminuir el riesgo psicosocial en las empresas, punto a favor para nuestra empresa ya que esta tiene como enfoque el riesgo psicosocial.

Por último, la empresa SETEK debe de estar muy de la mano con la tecnología dado que siempre hay que apuntar a la comodidad del cliente, además de que muchas de las empresas que son competencia para SETEK están muy enfocadas en brindar servicio con tecnología.


Con este fin se desarrolla el plan empresarial en el cual se describe la misión, visión, principios corporativos y necesidades a establecer en el mercado objetivo, además de los procesos gerenciales, misionales y de apoyo de la empresa, los cuales describen muy claramente también los deberes que como empresa se deben cumplir y las características que distinguen nuestra empresa SETEK.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	96 de 99

La determinación de los aspectos administrativos, y legales permitieron conocer el tipo de empresa a conformar legalmente, definir la documentación y los trámites legales que se deben realizar para apertura una empresa, definir el valor agregado del producto, que servicios lo componen, de igual manera especificar paso a paso el funcionamiento administrativo y, estableciendo un organigrama, lo que permitiría un buen funcionamiento y operación de la idea de negocio.


Gracias al instrumento aplicado a las entidades de salud se pudo establecer que la persona encargadas del sistema consideran que es importante que las entidades prestadoras en salud tenga un acompañamiento constante para la ejecución del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Las empresas consideran que contratar una asesoría les ayudaría a facilitar el trabajo a toda la organización con relación al sistema. Las empresas cuando contratan una asesoría buscan que esta sea la guía y el acompañante continuo en todo el proceso de implementación o mejora del SG-SST o de la batería de riesgo psicosocial.

Esto permitió definir que hay un grupo importante de empresas que requieren un servicio de asesoría para la implementación del sistema ya que permite más orden en la institución, cumplir normatividad y mejorar el desempeño de la organización que se atienden riesgos para la salud y seguridad en el trabajando mejorando la calidad de vida de los empleados. De ahí, las instituciones ven la necesidad de adquirir los servicios de asesoría.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	97 de 99

Bibliografía

- Albaladejo, R. Villanueva, R. Ortega, P. Astasio, P. ME Calle & V. Domínguez, (2015)
Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. Recuperado de <http://www.scielo.org/pdf/resp/v78n4/original3.pdf>
- Alcaldía de Manizales. (2016). Plan de Desarrollo 2016-2019. Disponible en <http://www.manizales.gov.co/RecursosAlcaldia/201605021636516132.pdf>
- Ardila, J. Gonzales, L. (2006). Análisis de los beneficios de implementar un sistema de seguridad industrial y salud ocupacional, basado en la norma técnica colombiana TNC OHSAS 18001 desde la experiencia de Ecopetrol, planta Villeta. Universidad de La Salle. Disponible en <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4636/T17.06%20A28a.pdf?sequence=1>
- Camacho, A. Mayorga, C. Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Revista Prolegómenos - Derechos y Valores - pp. 159-172, 2017, II. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Concejo Colombiano de Seguridad. (2007). Norma OHSAS 18001:2007. Disponible en <http://www.usbcartagena.edu.co/phocadownload/copaso/4.pdf>
- Consultorsalud. (Abril de 2018). Resultados financieros de sector salud 2017. Disponible en <http://www.consultorsalud.com/resultados-financieros-del-sector-salud-2017>
- Cuellar L y Pava D. (2009). Diseño del sistema de gestión integral de calidad y seguridad industrial basado en las normas NTC ISO 9001: 2000 y NTC OHSAS 18001 y 18002

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	98 de 99

para la empresa Rapid Cartuchos. Pontificia Universidad Javeriana. Disponible en <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis251.pdf>

Galindez, L & Yuraima R. (2007). Riesgos Laborales de los Trabajadores de la Salud. Salud de los trabajadores. Vol.15. n.2 Maracay dic. 2007. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382007000200001&script=sci_arttext


Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2015). Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Disponible en <http://insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>

Moreno, B. Baez, C. (s.f). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autonoma de Madrid. Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Nieto, H. Tomasina, f. (2009). La Salud de los trabajadores de la salud: Estrategias e intervenciones. Disponible en https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2527/mod_resource/content/1/curso_2009/Modulo_4/m4-lp-estrategias-NietoTomasina_borrador_.pdf

Sierra, M. (2015). Importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST basado en la norma NTC OHSAS 18001: 2007, en el hospital de la localidad Rafael Uribe de Bogotá en la Fundación Hospital San Carlos III nivel. Universidad Militar Nueva Granada. Disponible en <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14103/1/MIGUELANGELSIERRACADENA2016-1.pdf>

Superintendencia Nacional de Salud. (Junio 2017). Informe resultados financieros del sector salud. Número 2. Disponible en

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-52
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	2
		Página:	99 de 99

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/metodologias/Informes%20de%20Estudios%20Sectoriales/Resultados%20del%20sector%20%202016.pdf>

Superintendencia Nacional de Salud. (agosto 2018). Informe resultados financieros del sector salud. Número 3. Disponible en

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/metodologias/Informes%20de%20Estudios%20Sectoriales/Resultados%20Financieros%20SGSSS%202017.pdf>

Torres, L. (2018). Evaluación de los factores de riesgo psicosocial en contratistas de una consultora ambiental. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Disponible en <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/13606/1/TorresCelyLauraAlejandra2018.pdf>