

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	1 de 142

NOMBRE DEL ASESOR DE LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO:	Andrés Fernando Botero Cardona		
PRESENTADO POR:	Víctor Alonso Ramírez Villamil. Luisa Ríos Castro. Mónica Cecilia De La Portilla Maya		
FACULTAD O INSTITUTO:	Facultad de Ciencias de la Salud.		
PROGRAMA:	Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo.		
SEMESTRE	II SEGUNDO	FECHA	27-05-2019

Creación de una Empresa de Consultoría y Asesoría en Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo en micro empresas del sector hotelero de la ciudad de Pasto

MLV Asesores y Consultores S.A.S

Mónica de la Portilla Maya
Luisa Ríos Castro
Víctor Alonso Ramírez Villamil

Universidad Católica de Manizales
Facultad de Ciencias de la Salud
Especialización en Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo
2019

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	2 de 142

Contenido

	Pág.
Introducción	9
1. Justificación.....	11
2. Objetivos de Investigación	13
2.1 Objetivo general	13
2.2 Objetivos Específicos	13
3. Resumen Ejecutivo.....	14
4. Descripción de la oportunidad de mercado	16
4.1 Contextualización internacional.....	16
4.2 Contexto mundial nacional y regional.....	19
4.3 Contexto Nacional.....	21
4.4 Contexto local	24
4.4.1 Demografía.	25
4.4.2 Índice de competitividad de Pasto frente a otras ciudades colombianas.....	31
4.4.3 Análisis PESTEL.....	36
4.5 Estimación de Demanda.....	40
4.6 Tamaño de Mercado.....	43
4.7 Estructura de Mercado.....	45
5. Plan de mercado	49
5.1 Investigación de mercados referente a la GSS Trabajo de Hoteles Pequeños en Pasto	49
5.2 Objetivos	49
5.2.1 Objetivo General.	49
5.2.3 Objetivos Específicos.....	49
5.3 Metodología de Tabulación.....	49
5.4 Análisis de las Variables	52
5.5 Analisis del segmento de mercado.	69
5.5.1 Características Demográficas	70
5.5.2 Variables Operativas	70

5.6 Análisis del CANVAS	78
5.7 Propuesta de valor	78
5.8 Estrategia de Producto.....	79
5.9 Estrategia de Distribución	79
5.10 Estrategia de precio	79
5.11 Estrategia de Promocion.....	81
5.12 Estrategia del Servicio.....	82
6. Plan operativo.....	85
6.1 Ficha técnica del servicio	85
6.2 Proceso de Consultoría.....	87
7. Plan organizacional	95
7.1 Análisis Legal y Normativo	95
7.1.1 Legislación aplicable.....	98
7.2 Marco legal.....	105
7.2 Obligaciones y Beneficios.....	106
7.3 Obligaciones tributarias de las SAS	109
7.4 Beneficios Tributarios de las SAS	110
8. Plan de Gestión de riesgos	111
8.1 Riesgo del producto.....	111
8.2 Riesgos de clientes	112
8.3 Riesgos más comunes.....	112
8.4 Riesgos de mercado.....	114
9. Plan Financiero.....	118
10. Conclusiones.....	132
Recomendaciones.....	135
Referencias Bibliográficas	136
Anexo.....	139

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	4 de 142

Lista de Cuadros

Cuadro 1. Población total, Nariño y Pasto 2005 - 2015	25
Cuadro 2. Competitividad de Pasto frente a las demás ciudades	32
Cuadro 3. Índice de Precios al consumidor Pasto, 2013 – 2017	37
Cuadro 4. Supuestos macroeconómicos	42
Cuadro 5. Unidades vendidas por producto	42
Cuadro 6. Presupuesto de Ventas	42
Cuadro 7. Número de comerciantes de Pasto, según sector económico y tamaño. Primer Semestre 2015	45
Cuadro 8. Ficha técnica	51
Cuadro 9. Análisis de la competencia	72
Cuadro 10. Modelo de negocio (CANVAS)	74
Cuadro 11. Presupuesto modelo de negocios	76
Cuadro 12. Marco Legal para empresas de SGSST	106
Cuadro 13. Resumen riesgos	117
Cuadro 14. Supuestos Macroeconómicos	118
Cuadro 15. Costos	118
Cuadro 16. Punto de Equilibrio	119
Cuadro 17. Costo de Operación	120
Cuadro 18. Presupuesto sueldos a empleados	122
Cuadro 19. Presupuesto de Gastos de Administración	122
Cuadro 20. Presupuesto de Gastos de Venta	122
Cuadro 21. Inversiones Diferidas	123
Cuadro 22. Cuantificación de las Inversiones en capital de trabajo	123
Cuadro 23. Inversiones Fijas	124
Cuadro 24. Otros	124

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	5 de 142

Cuadro 25. Resumen de las Inversiones y fuente de financiación	124
Cuadro 26. Principales resultados en el modelo Financiero Fonade	125
Cuadro 27. Estado de Pérdidas y Ganancias	125
Cuadro 28. Flujo de caja	126
Cuadro 29. Balance General.....	127
Cuadro 30. Supuestos macroeconómicos.....	128

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	6 de 142

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Índice de Competitividad de ciudades 2018	36
Figura 2. Tamaño de mercado	44
Figura 3. Estructura del mercado	46
Figura 4. Tipos de mercado	47
Figura 5. Metas en la fijación de precios.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6. Mapa de Empatía	83
Figura 7. Diferencias entre productos tangibles e intangibles.....	84
Figura 8. Etapas Proceso de Consultoría.....	87
Figura 9. Cadena del valor de Porter.....	91
Figura 10. Organigrama empresa MLV Asesores y Consultores S.A.S	95
Figura 11. Riesgo de Pérdida	113
Figura 12. Riesgo de mercado.....	115
Figura 13. Punto de Equilibrio	120

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	7 de 142

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1. Desde el punto de vista administrativo ¿Con cuales áreas que cuenta su empresa?.....	52
Tabla 2. ¿Conoce la empresa que es un programa de GSST?.....	53
Tabla 3. Porqué la empresa Sí conoce que es un programa de GSST?.....	54
Tabla 4. ¿Por qué la empresa No conoce que es un programa GSST	55
Tabla 5. ¿Conoce la empresa las normas bajo las cuales tiene que implementar los programas de Gestión en salud y Seguridad en el Trabajo?	56
Tabla 6. ¿Cuenta la empresa con un programa de SGSST?.....	57
Tabla 7. ¿Por qué la empresa Si cuenta con un programa de SGSST?	57
Tabla 8. ¿Por qué la empresa NO cuenta con un programa de SGSST?.....	58
Tabla 9. ¿Conoce la empresa los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores?	59
Tabla 10. ¿Qué tipo de servicio le gustaría que una empresa le ofreciera en relación con GSST .	60
Tabla 11. ¿Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado como un apoyo en la toma de decisiones	62
Tabla 12. ¿Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado para programa de GSST como un apoyo en la toma de decisiones? ¿Por qué?.....	63
Tabla 13. ¿Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado?.....	64
Tabla 14. ¿Cómo le gustaría a su empresa que fuese la relación con la empresa asesora en sistemas de gestión de riesgos y seguridad en el trabajo?.....	65
Tabla 15. ¿Cuál es el medio publicitario preferido al que usted acude para informarse de las empresas y/o personas naturales que ofrecen la asesoría en GSST	67

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	8 de 142

Lista de Gráficas

	Pág.
Gráfica 1. ¿Conocimiento de la empresa de un Programa de SGSST?.....	53
Gráfica 2. ¿Porque la empresa si conoce que es un Programa de SGSST?	54
Gráfica 3. Razones que sustentan el desconocimiento de un Programa de S GSST.....	55
Gráfica 4. Conocimiento de la empresa de Normas para implementar un programa de SGSST ...	56
Gráfica 5. Disponibilidad de la empresa de un SGSST	57
Gráfica 6. Razones que explican porque la empresa SÍ cuenta con un Programa de SGSST.....	58
Gráfica 7. Razones por las que la empresa No cuenta con un SGSST	59
Gráfica 8. Conocimiento de la empresa de los riesgos que exponen a los trabajadores	60
Gráfica 9. Servicios de interés relacionados con el Programa de SGSST	61
Gráfica 10. Interés en servicios de Asesoría en SGSST.....	62
Gráfica 11. Razones que explican el interés de contar con un Asesor en SGSST	63
Gráfica 12. Por qué no le gustaría contar con un Asesor en SGSST	64
Gráfica 13. Preferencia de Relación con el Servicio de Asesoría en SGSST	66
Gráfica 14. Preferencia en medios publicitarios para conocer a empresas y asesores naturales en SGSST	67

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	9 de 142

Introducción

El sistema de gestión de riesgos y seguridad en el trabajo (SG-SST) es sin duda un componente de alta importancia en todas las etapas del proceso administrativo de toda empresa sin importar su tamaño y su Objeto social. Antiguamente no se le daba la importancia a la salud de los trabajadores dentro de las organizaciones posiblemente por desconocimiento de los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores, a las normas existentes, pero especialmente a la falta de una cultura en salud. es por esto que esta propuesta de creación de una empresa de consultorías en GS.SST tiene toda la vigencia y la importancia dado que se orienta a la consultoría especialmente en la apoyo a los micro empresarios para la generación de entornos saludables y Seguros de los trabajadores; esto con el fin de disminuir las altas tasas enfermedades laborales y sus consecuencias tales como ausentismo laboral , incapacidad o muerte derivados de las actividades para las cuales fueron contratados y que debe llevar un manejo interdisciplinario para planear, organizar dirigir ejecutar y controlar un sistema de gestión de riesgos y salud en el trabajo como herramienta en el proceso de toma de decisiones.

El objetivo de esta propuesta es apoyar a este segmento de mercado en el desarrollo de procesos que garanticen la salud mental, física, emocional de sus trabajadores, así como también a disminuir el impacto socio cultural, económico y ambiental de las empresas responsables y velar por la implementación de las normas vigentes según la reglamentación colombiana.

Esta propuesta está pensada en el mejoramiento del bienestar de los trabajadores y proyectado a través del desarrollo de un modelo de negocios que consideramos es pertinente y que validaremos con el desarrollo de este trabajo.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	10 de 142

La propuesta nace principalmente por la preocupación de una falta de cultura en ambientes saludables en el trabajo en las microempresas del sector hotelero de la ciudad de pasto.

El diseño del proyecto será abordado bajo cuatro ejes principales así:

En el capítulo primero se encontrará el modelo de negocios validado después de haber realizado una investigación de mercado; dicho modelo consta de nueve cuadrantes y permite ver cómo funcionará el negocio de manera general

En el capítulo segundo se hace referencia a la investigación de mercados como herramienta fundamental para la caracterización del segmento al cual la empresa dirigirá sus esfuerzos inicialmente, estudio que se llevó a cabo en la ciudad de Pasto dirigida al sector hotelero, igualmente se hace referencia al tamaño del mercado, segmentación del mercado, demanda y características de la oferta

En el capítulo tercero hace referencia al componente técnico, operativo y legal de la propuesta teniendo en cuenta que lo ofertado por la empresa consultora es un servicio.

En el capítulo cuarto se hace referencia a la estructura financiera y evaluación económica de la misma con el fin de determinar su viabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	11 de 142

1. Justificación

En el ámbito de la seguridad y salud de los trabajadores en nuestra actualidad, se considera importante prestar servicios de consultoría y asesoría para brindar oportunidades de negocios viables y seguros a las microempresas del sector hotelero que permitan a su vez favorecer la cobertura en el sistema general de riesgos laborales y la búsqueda de mecanismos de protección y atención especial a la población trabajadora que existe en el municipio de Pasto (Nariño), esto conlleva a minimizar los accidentes de trabajo y enfermedades laborales propios de dichas actividades.

Desde el punto de vista empresarial el contar con un programa en Gestión en Salud y Seguridad en el trabajo va a mejorar la productividad de sus trabajadores y por ende de la empresa, así, como el mejoramiento del clima organizacional de la misma, del trabajador y sus familias.

La falta de conocimiento, como producto de la ausencia de investigación en materia de dinámicas de mercado, estrategias de comercialización que respondan a las necesidades reales del mercado, así como la falta de análisis de aspectos financieros; Da como resultado empresas ineficientes, financiera y comercialmente, ubicándolas en condiciones de desigualdad frente a sus competidores; la creación de una empresa de consultoría y asesorías en Sistemas de gestión en Salud y Seguridad en el trabajo a partir de estudios sobre el contexto y proyecciones financieras garantiza no solo la sostenibilidad en el mercado de la misma si no un apoyo a los microempresarios en el diagnóstico, y diseño de los programas de Sistema de Gestión en Salud y seguridad en el trabajo, tema muy técnico y que para el caso de las Microempresas de Pasto, por su cultura y su tamaño son de baja aplicabilidad aun en contra de las normas legales vigentes para toda empresa indistinto de su tamaño.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	12 de 142

Se considera que dada las condiciones previamente mencionadas y la obligatoriedad de la implementación de los programas de Gestión en Salud y Seguridad en el trabajo que a partir de enero del 2019 será vigente, es pertinente y oportuna la creación de este tipo de empresas.

De igual manera con el diseño de este proyecto aplicamos los temas desarrollados en la especialización en todo su contexto, dedicando el conocimiento y las competencias que permitan orientar y gestionar el control de los riesgos laborales, facilitando que las respuestas sean oportunas, eficaces y de mejoramiento continuo, garantizando la conservación y optimización del estado de salud de los trabajadores y rentabilidad de las organizaciones.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	13 de 142

2. Objetivos de Investigación

2.1 Objetivo general

Determinar la factibilidad de una idea de negocio para la creación de una empresa de consultorías y asesorías en sistemas de gestión en salud y seguridad en el trabajo para micro empresas del sector hotelero de la ciudad de Pasto mediante la validación del modelo de negocios y la construcción de un plan de empresa.

2.2 Objetivos Específicos

- Construir un modelo de negocios apoyado en un proceso de validación para que responda a las necesidades del segmento de mercado seleccionado
- Conocer las particularidades del mercado de servicios en seguridad y salud en el trabajo de la ciudad de Pasto mediante la investigación del mismo a fin de desarrollar un plan de mercado que constituya el plan de empresa.
- Plantear los parámetros y aspectos claves de funcionamiento interno del modelo de negocio mediante la elaboración del plan operativo y el plan organizacional a fin de que sirvan de guía para el futuro establecimiento de la empresa
- Evaluar económica y financieramente la idea de negocios mediante la construcción de un plan financiero que ayude a determinar la factibilidad del modelo de negocios.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	14 de 142

3. Resumen Ejecutivo

El trabajo de grado propuesto refiere a la creación de una empresa de asesorías en SG-SST en la Ciudad de Pasto, escogida por las oportunidades que brinda la ciudad como lo indica el análisis PESTEL en relación al contexto de la región, igualmente se tiene en cuenta la poca oferta de estos servicios dirigida al sector hotelero y más concretamente a las microempresas que lo conforman como también el conocimiento de la región. La propuesta inicia con la idea de negocio que a través de las materias de Metodología de la Investigación y trabajo de grado se fue construyendo bajo el modelo de Negocios CANVAS, el cual fue validado posteriormente mediante una investigación de mercados dirigida a hoteles micro, realizada en la ciudad de Pasto para Identificar necesidades y expectativas propias de estos negocios.

La investigación permitió identificar el tamaño del mercado, los segmentos de mercado y estimar así la demanda, mercado potencial, mercado objetivo y Tipos de productos a ofertar, entre las variables más destacadas, lo que permitió trazar estrategias de precios, estrategias de Producto, Estrategias de servicios, estrategias de distribución y estrategias de promoción y comunicación, entre las más relevantes.

La propuesta de valor se construyó con fundamento en los resultados de la investigación de mercados donde claramente se identifica lo que es importante y determinante para tomar la decisión de elección de qué empresa contratar por parte del cliente. Como es el servicio personalizado, confianza, formación académica

Así mismo, el proyecto establece un estudio de mercados, plan de mercado. un marco legal, técnico, operativo y financiero que lo lleva a proponer una estructura orgánica ajustada a la capacidad de oferta de nuestra empresa, así como al tamaño de la demanda que verdaderamente se

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	15 de 142

puede atender, para así, estructurar plan financiero que incluye inversiones, presupuestos de ventas presupuestos de costos y gastos y que una vez realizados los cálculos financieros podemos concluir que el punto de equilibrio como indicador de los niveles mínimos de operación requeridos para cubrir los costos y gastos operacionales, sin obtener utilidades, permite afirmar que en el primer año se requiere alcanzar un valor en las ventas de \$ 178.387.060. y considerando que nuestro proyecto tiene un horizonte de cinco años, a una tasa mínima aceptable de retorno del 12% anual arroja una TIR del 109% y un valor presente neto de \$ 73.078.294, Estos resultados permiten conceptuar que la tasa interna de retorno supera notablemente la rentabilidad aceptable lo que significa que nuestro proyecto es muy factible, viable y sostenible en el tiempo

Para finalizar es importante resaltar nuestro compromiso a través de nuestro equipo de inversionistas altamente capacitados.

Mónica C. de la Portilla Maya. Fonoaudióloga. Esp. En Audiología y Esp. En Alta Gerencia.

Luisa Ríos Castro. Enfermera Profesional.

Víctor Alonso Ramírez Villamil. Ingeniero Ambiental.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	16 de 142

4. Descripción de la oportunidad de mercado

4.1 Contextualización internacional

La Salud Ocupacional según la Organización internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de Salud (OMS), (citado por Arenas y Riveros, 2017) tiene la función de:

Promover y proteger la salud del trabajador mediante prevención y control de las enfermedades y accidentes. El derecho a la salud vincula otros derechos humanos, como las condiciones sanas del trabajo y Medio Ambiente reconoce el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas.

Haciendo un recuento del contexto a nivel global de la Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo es importante mencionar que, la primera definición concienzuda de Salud Ocupacional se pacta en el Comité Mixto OIT-OMS de 1950; en 1978 ALMA-ATA reconoce que la atención primaria es esencial para el desarrollo de los países; el convenio 155 de 1981 entiende que los elementos físicos y mentales están relacionados con la seguridad del hombre en el trabajo; el acuerdo para la promoción de la Salud celebrado en Ottawa en el año 1986 considera que la Política de promoción de la salud combina factores diferentes pero complementarios.

Según (Organización Mundial de la Salud [OMS], 1996):

La declaración global de Beijing celebrada en 1994 reconoce prioritaria la salud en el trabajo y un derecho fundamental del trabajador; la Estrategia Global sobre salud Ocupacional para todos celebrada en Ginebra en el año 1996 plantea que el desarrollo de la salud ocupacional en el trabajo debe ser multidisciplinario proponiendo:

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	17 de 142

- Medio ambiente saludable de trabajo
- Fortalecer los servicios de salud ocupacional
- Desarrollar normas de salud ocupacional fomentadas en evaluación de Riesgos. (p.19)

La declaración sobre Problemática Social de trabajo de la U.E. y Luxemburgo de 1997 (citado por Arenas y Riveros, 2017) describe los Retos del siglo XXI para las organizaciones y personal trabajador, asimismo con la Globalización se realiza la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación “TIC”, Promoción de la política de empleo e importancia del sector en el servicio para la economía; como también el Plan de Salud de los trabajadores dado en Washington en el año 2001, donde promueve un enfoque global de cooperación integrado con los países y entre países los objetivos serían (p. 68):

- Fortalecer capacidades de los países para prevenir y controlar riesgos
- Establecer políticas públicas y legislación actualizada

La Declaración de Barcelona “España” en el continente europeo, se desarrollaron las buenas Prácticas de Salud en el año 2002, donde considera que los trabajadores sanos y un lugar de trabajo saludable son las bases del éxito económicamente sostenible. La estrategia global para la S.O. dada en Ginebra en el año 2003 reconoce que las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo causan sufrimiento, pérdida de vidas y elevados costos, 2017; La carta de Bangkok para la promoción de la salud dada en Tailandia en el año 2005 contempla normas y leyes de protección frente a daños y la igualdad de oportunidades para la salud y bienestar; el Convenio Marco sobre la Promoción sobre Seguridad y Salud en el Trabajo dado en Ginebra en el año 2006 estipula que los sistemas nacionales de seguridad y salud deben incluirse en la legislación, como también en la

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	18 de 142

convención colectiva de los trabajadores, por ello es importante llevar a cabo actividades de investigación en Seguridad y Salud en el Trabajo a las organizaciones; El plan global de Acción y Seguridad en el trabajo, (Ginebra 2008-2017) consagra la elaboración y aplicación de instrumentos normativos sobre la salud de los trabajadores, estableciendo programas para el personal sanitario de seguridad y salud, promulgando reglamentos y adoptando normas de Seguridad Ocupacional. (Arenas y Riveros, 2017)

Por otro lado, la organización de la salud O.P.S, celebrada en Washington en el año 2015, propuso que para el plan de acción sobre la salud de los trabajadores para el periodo comprendido entre 2015 y 2025; se elabore y actualice la legislación, así como también los reglamentos técnicos de la salud de los trabajadores. (Arenas y Riveros, 2017)

Se debe tener en cuenta los ambientes de trabajo, la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores que son de fundamental importancia para los propios trabajadores y sus familias, y también para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y, por ende, para las economías de los países y del mundo.

En la Declaración de Seúl sobre seguridad y salud en el trabajo (2008), se afirma que un entorno de trabajo seguro y saludable es un derecho humano fundamental. Por tal motivo las empresas que promueven y protegen la salud de los trabajadores también son algunas de las empresas más exitosas y competitivas en el largo plazo y también tienen las mayores tasas de retención de empleados.

Para crear un entorno de trabajo saludable una empresa debe tener en cuenta las "vías o planos de influencia"; existen cuatro "planos" clave que pueden impulsarse o sobre los que se puede influir. Entre ellos cabe mencionar:

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	19 de 142

- El ambiente físico de trabajo
- El ambiente psicosocial del trabajo
- Los recursos personales de salud
- Participación de la empresa en la comunidad.

Si bien la situación de cada empresa es distinta y sus necesidades diferentes, algunos principios fundamentales de las iniciativas sobre entornos de trabajo saludables pueden mejorar sus probabilidades de éxito.

El Convenio sobre Salud y Seguridad de los Trabajadores 155 de 1981 (Arenas y Riveros, 2017) entiende que “la salud en relación con el trabajo abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino los elementos físicos y mentales que afectan la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo” (p.66).

La Declaración sobre Atención Primaria de Salud, de Alma-Ata, en 1978, (citado por Arenas y Riveros, 2017) reconoce que:

El servicio de atención primaria es esencial para el desarrollo de los países, pues constituye el primer contacto de los individuos, la familia y la comunidad con el sistema nacional de salud y acerca la atención sanitaria al lugar donde las personas residen y trabajan (párrafo VI). Un basamento de la salud primaria son los equipos de salud (párrafo VII). Para la declaración en mención, potenciar el servicio de atención primaria es clave para un nuevo orden económico internacional. (p.66)

4.2 Contexto mundial nacional y regional

Según la Organización Internacional del trabajo [OIT] (2018) “cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, y, en ese mismo intervalo de tiempo, 153 trabajadores tienen un accidente laboral”.

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	20 de 142

Cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2,3 millones de muertes por año. Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral. El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 por ciento del Producto Interior Bruto global de cada año. (OIT, 2018)

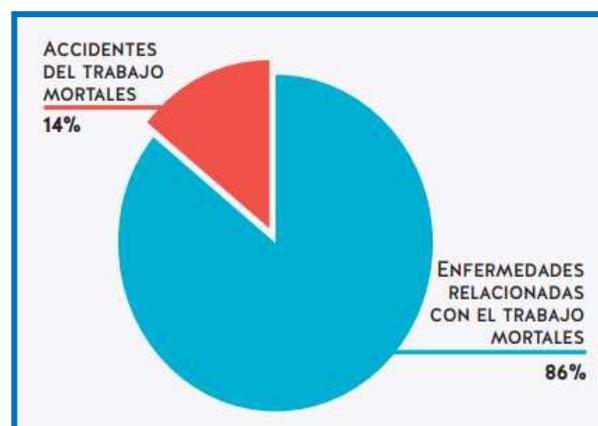


Figura 1. Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales mortales (2008), Organización Internacional del trabajo – 2017.

Según estimaciones de la OIT (s.f), cada año mueren más de 2,3 millones de mujeres y hombres a causa de lesiones o enfermedades en el trabajo. Más de 350.000 muertes son causadas por accidentes mortales y casi 2 millones de muertes son provocadas por enfermedades vinculadas con el trabajo. Además, más de 313 millones de trabajadores están implicados en accidentes no mortales relacionados con el trabajo lo cual generan daños y absentismo en el trabajo.

La OIT estima también que anualmente ocurren 160 millones de casos de enfermedades relacionadas con el trabajo. Estas estimaciones significan que diariamente alrededor de 6.400 personas mueren por accidentes o enfermedades del trabajo y que 860.000 personas sufren lesiones en el trabajo. Las estimaciones muestran a su vez, que las enfermedades relacionadas con el trabajo

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	21 de 142

representan la causa principal de muerte en el trabajo, provocando la muerte de trabajadores de casi 6 veces más que en el caso de accidentes en el trabajo. (OIT, s.f)

La naturaleza de las enfermedades profesionales cambia rápidamente: los cambios tecnológicos y sociales, junto a las condiciones económicas agravan los peligros existentes para la salud, y provocan nuevos. Las enfermedades profesionales de sobra conocidas como la neumoconiosis, siguen estando muy extendidas. Estudios epidemiológicos en países en desarrollo muestran que entre el 30 y el 50 por ciento de los trabajadores de las industrias primarias y de los sectores de alto riesgo pueden padecer silicosis y otras neumoconiosis.

4.3 Contexto Nacional

“Desde 1979 en Colombia se han implementado normas para desarrollar gestiones y controles en la salud ocupacional para mejorar la calidad de vida de las personas en sus lugares de trabajo” (Botero, 2018).

Igualmente, la certificación de estos sistemas de gestión ha logrado tener un alto nivel de reconocimiento y acogida dentro de las organizaciones, gracias a los enormes beneficios y logros que han alcanzado quienes han implementado estos modelos.

El desarrollo de los estándares de normalización y los procesos de certificación en este tema ha sido liderado por el British Standards Institute (BSI), organismo que desarrolló los primeros modelos de gestión en seguridad y salud ocupacional, que manejan criterios de calidad y gestión ambiental que luego han sido adoptados a nivel mundial por los organismos de normalización de cada país. (Periodico el Tiempo, 2004)

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	22 de 142

De acuerdo con el presidente ejecutivo del Consejo Colombiano de Seguridad, Renán Alfonso Rojas, la responsabilidad social de la empresa es una herramienta valiosa para Desarrollar eficazmente estos objetivos gerenciales, puesto que, mediante la combinación de Aspectos legales, éticos, morales y ambientales arroja beneficios no solo hacia el Trabajador, el medio ambiente y la sociedad, sino que, a su vez, representa para la Empresa una inversión que repercute en beneficios financieros. (p.2)

Actuar con responsabilidad social es, sin lugar a dudas, el mejor negocio para las compañías, sus beneficios se reflejarán de forma casi inmediata favoreciendo la productividad y la eficiencia, a través de acciones hacia el empoderamiento de sus trabajadores para tomar decisiones y estimular su creatividad, al igual que permiten un entorno laboral seguro y saludable, responsabilizándose de tomar medidas adecuadas para prevenir accidentes y lesiones ocasionadas durante la actividad laboral o asociadas a ella. (p.2)

A nivel nacional las empresas deben tener listo el sistema de seguridad y salud en trabajo para el 2019 ya que según la viceministra de relaciones laborales María Eugenia Aparicio, desde el año pasado empezó las fases de adecuación y transición del sistema iniciando con la etapa de evaluación. En el siguiente año se continuará con el seguimiento y plan de mejora para proseguir con la fase de vigilancia y control donde las empresas deberán tener funcionando ya el sistema; la viceministra explicó que el ministerio del trabajo realiza seguimiento y acompañamiento a varias empresas en relación a la implementación del sistema (SG-SST) con el fin de despejar dudas e inquietudes.

Así mismo El Ministerio de Trabajo informó que en abril de 2019 las empresas del país deben tener implementado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el que se busca promover entornos de trabajo seguros y saludables para los trabajadores del país. (La Republica, 2018)

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	23 de 142

Cabe resaltar que este año según la viceministra más de 10,3 millones de trabajadores del país están afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales, lo que significa que 84.000 nuevas personas se han afiliado con respecto a 2017, cuando su cobertura fue de más de 10,2 millones de trabajadores. (La Republica, 2018).

Desde la expedición de la Ley 1562 de 2012, en Colombia se estableció por primera vez la obligación de implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo legales en todas las empresas públicas o privadas del país, el cual entró a reemplazar el vigente Programa de Salud Ocupacional regulado por la Resolución 1016 de 1989.

Con este sistema de gestión la seguridad y la salud de los trabajadores pasa del papel al ser un medio de prevención y protección de los trabajadores además de establecer un blindaje jurídico para las empresas que lo desarrollen.

Infortunadamente, es el aspecto sancionatorio el que mueve a la gran mayoría de las empresas a implementar el Sistema de Gestión, desconociendo que su ejecución es parte de su estilo de trabajo y de su cultura organizacional.

Muchos de los empresarios en nuestro país, han señalado que esta obligación está generando una pérdida de tiempo y dinero como consecuencia a los costos adicionales que deben asumir, al tener que invertir parte de su presupuesto en esta área. Sin embargo, esta obligación no es nueva y por el contrario ha sido omitida por parte de los empleadores.

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el decreto 1072 del 2015 los empleadores deben adoptar un sistema acorde a las necesidades empresariales y que permita el control de los diferentes riesgos laborales. Para lograr lo anteriormente planteado cada uno de los actores del sistema debe trabajar en equipo.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	24 de 142

Cabe resaltar que Teniendo en cuenta el proceso que ha llevado Colombia y el departamento de Nariño desde hace unos años en la implementación de modelos de seguridad y salud en el trabajo, cuya implementación en un principio era opcional cambio a partir de la publicación del Decreto Único del Sector Trabajo 1072 del 2015 ya que tomo un mayor impulso para que hoy por hoy todas las empresas sin importar su tamaño, número de empleados o actividad económico a que se dedique esté en la obligación de acceder a ellos. El Consejo Superior de Seguridad en compañía del Instituto Departamental de Salud, la Gobernación de Nariño y las mismas ARL han estado presentes para poder brindar información al respecto ya que juegan un papel crucial en la implementación del SG-SST, no solo desde el punto de vista administrativo, sino también de soporte y control.

4.4 Contexto local

El municipio de Pasto se localiza en el extremo suroccidental colombiano, a una altura de 2.559 metros sobre el nivel del mar y posee una temperatura media de 14 grados centígrados; el territorio municipal tiene una superficie de 1.181 km² y un área urbana de 26.4 km². (Observatorio al mercado laboral en Pasto, 2008).

Pasto es el epicentro de la vida económica y social del departamento de Nariño, se conecta al norte a través de la vía panamericana con Popayán y el resto del país; al sur, con Ipiales, frontera con el Ecuador. Esta posición, sumada a la confluencia de diversas vías intermunicipales del resto del departamento de Nariño le otorga una característica geográfica importante. Hacia el occidente se comunica con el puerto de Tumaco, en el océano Pacífico, y al oriente con Mocoa, departamento del Putumayo.

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	25 de 142

Pasto, como capital del departamento de Nariño, concentra, aproximadamente el 25% de la población del departamento. En la organización político administrativa, el área urbana del Municipio se organiza, en 12 comunas y en la rural por 17 en corregimientos.

4.4.1 Demografía. Pasto, registra un incremento poblacional promedio cercano a los 6 mil habitantes por año y la población proyectada por el DANE, para el 2015 es cercana a los 860.986 mil habitantes.

Cuadro 1. Población total, Nariño y Pasto 2005 - 2015

Censo poblacional ciudad de Pasto	
Ciudad capital	Pasto
Población 2015 (Censo 2005 - DANE)	1.744.228
Cabecera	860.986
Resto	883.242
PIB 2012 Preliminar	\$ 9.854.000,00
Participación Porcentual PIB Nacional	1,48%
Per Cápita (Millones de pesos)	5,86
Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas	44
NBI Cabecera %	26
NBI Resto %	59,32
Recursos Presupuesto de Inversión 2015	
Recursos Per Cápita 2015 (Pesos)	\$ 1.903.069,00
SGP Per Cápita	826.787
Inversión Per Cápita	1.091.067

Fuente: Dane 2015

Haciendo un compendio de los contextos anteriores, podemos analizar que, en el mundo alrededor de 317 millones de personas son víctimas de accidentes de trabajo y más de 2.3 millones de personas mueren anualmente por accidentes o enfermedades laborales según cifras de la Organización Internacional del Trabajo. El costo de esta adversidad es enorme y se calcula que la carga económica que asumen los países en el mundo a causa de la accidentalidad laboral puede estar alrededor del 4% del PIB global cada año. (Consejo Colombiano de Seguridad, 2018)

En el caso de Colombia se estima que cerca de 20 millones de personas conforman la población económicamente activa, en edad de trabajar, de estos solamente 9 millones están cubiertos por la

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	26 de 142

seguridad laboral y social, los otros 11 millones pertenecen al sector informal, trabajadores expuestos, sin ningún tipo de control, sin ningún tipo de capacitación, sin ningún tipo de educación, a los riesgos propios de su actividad. (Consejo Colombiano de Seguridad, 2018)

Observando las estadísticas de crecimiento del Sistema de Riesgos Laborales en Colombia muestran que se pasó de tener aproximadamente 3.5 millones de trabajadores afiliados en el año 1994 a tener hoy en día cerca de 9 millones. Las cifras de los últimos años muestran un promedio de 6´499.000 afiliados anuales en comparación con el año 2014 con 9´011.000. De igual manera, la accidentalidad laboral ha aumentado: se pasó de 410.000 en el 2009 a 687.000 en el año 2014. Para el año 2009 se calificaron un total de 6 mil enfermedades laborales, mientras que para el año 2014 se calificaron 9.700 casos. (Consejo Colombiano de Seguridad, 2018). Así mismo recopiladas por el seminario celebrado en Madrid en marzo de 1999 por la federación estatal de comerciό “hotelería y turismo”.

Igualmente, de acuerdo con el gremio FASECOLDA, el número total de accidentes de trabajo al término del año pasado fue de 655.570, mientras el número de enfermedades calificadas como de origen laboral fue de 9.690, dato 8% inferior al registrado en 2016.

Enfocando el análisis al sector hotelero, se resalta que es la primera industria del país y la de mayor crecimiento económico, con un volumen de negocio muy elevado. Una de las características más importantes del sector es la estacionalidad impuesta por la demanda del servicio. Esta variable determina aspectos tan fundamentales como las condiciones de trabajo, la contratación, el ritmo, etc. Es importante destacar que del total de empresas (257.921) de hostelería de nuestro país la mayoría tiene entre 1 a 9 trabajadores (115.204), de acuerdo lo indicado en la Guía para la prevención de riesgos laborales “Sector Hotelería” Unión General de Trabajadores de España.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	27 de 142

Ahora bien en el contexto del Departamento de Nariño y en especial en la ciudad de Pasto las características son similares esto dada las condiciones de temporada como las de Carnavales de Negros y Blancos, Semana Santa, vacaciones de medio año entre otras lo que hace que el crecimiento del sector hotelero mantenga las tasa de crecimiento de la media nacional, sin contar el flujo de turistas que por diversas situaciones llegan a la ciudad durante el transcurso del año y que estiman que el número de turistas que llegan a la ciudad para la temporada de Carnavales supera los 25.000 de los cuales un 80.4% son nacionales y un 18.5 % son extranjeros principalmente de Alemania, Brasil, Canadá, España, Italia, México, Francia, Perú, y especialmente Ecuador y Estados Unidos y su gasto total fue de \$28.668.775.000, y que el impacto Económico Estimado para el años 2017 fue de \$46.695.810.977. (Centro de Estudios Económicos de Desarrollo regional [CEDRE], 2017). Para una mayor comprensión y conocimiento de la ciudad donde se desarrolla el proyecto, se da a conocer el marco de referencia de la ciudad de Pasto.

Analizando la accidentalidad en el sector hotelero, estudios de FASECOLDA indican que la actividad económica de hoteles y restaurantes es una de las actividades más riesgosas del año 2017, ocasionando 8,5 accidentes de trabajo por cada 100 trabajadores, así como también fue una de las actividades que más enfermedades laborales reporto 118, 1 casos por cada 100.000 trabajadores afiliados al sistema de riesgos laborales.

Otro aspecto a analizar son los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, como se muestra a continuación:

- Cocineros.
- Ayudantes de cocina.
- Camareros.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	28 de 142

- Encargados de bares o salas.
- Recepcionistas de hoteles.
- Personal del servicio de limpieza.
- Personal de mantenimiento, etc.

a. Riesgos del personal de cocina

- Contactos térmicos y quemaduras con freidoras, planchas, cocinas, hornos y con los propios alimentos y bebidas preparados.
- Caídas al mismo nivel por resbalones a causa de la grasa, alimentos y otras sustancias que pueden hallarse en el suelo o tropiezos con mercancía situada por todas partes.
- Cortes con los utensilios y máquinas de corte y vajilla rota.
- Contactos eléctricos, especialmente cuando se manipulan electrodomésticos con las manos húmedas.
- Exposición a altas temperaturas, procedente de las cocinas y hornos.
- Exposición a bajas temperaturas ya que en la mayoría de las cocinas suele existir cámara de refrigeración.
- Contactos con sustancias tóxicas e irritantes durante las labores de limpieza.
- Incendios, debido a la presencia de diferentes focos. Especial interés tienen las campanas extractoras, pues su falta de limpieza puede dar lugar a incendios por acumulación de grasa. Es necesario que las campanas de estas instalaciones dispongan de su propia instalación de extinción.
- Explosiones, especialmente cuando se trabaja con cocinas de gas y aparatos a presión.

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	29 de 142

- Lesiones músculo-esqueléticas, derivadas del manejo manual de cargas pesadas, por esfuerzos repetitivos y posiciones forzadas.
- Estrés, debido a la presión que supone preparar las comandas a tiempo.

b. Riesgos de los camareros

- Caídas al mismo nivel, debido a suelos sucios o resbaladizos, obstáculos en los pasos o accesos, falta de iluminación, suelos irregulares, etc.
- Caídas a distinto nivel, caídas desde escaleras, altillos, almacenamientos elevados, etc.
- Quemaduras, principalmente debido a salpicaduras de líquidos calientes, como café o sopa, platos muy calientes.
- Lesiones músculo-esqueléticas, como en el caso anterior, derivadas del manejo manual de cargas pesadas, por esfuerzos repetitivos y posiciones forzadas.
- Cortes y heridas debido a la recogida de vajilla rota, manejo de cuchillos, etc.
- Estrés, debido a la presión que supone dar un servicio eficaz dentro de un horario establecido.

c. Riesgos del personal de limpieza

- Caídas al mismo nivel por resbalones o tropiezos.
- Caídas a distinto nivel especialmente en la limpieza de zonas situadas a cierta altura.
- Cortes con los restos de vajilla rota.
- Contactos con sustancias tóxicas e irritantes durante las labores de limpieza.
- Lesiones músculo-esqueléticas, derivadas del manejo manual de cargas pesadas, por esfuerzos repetitivos y posiciones forzadas.
- Contacto con agentes biológicos, especialmente en la limpieza de aseos y vestuarios.

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	30 de 142

d. Riesgos del personal de recepción de hotel

Sin dejar de lado los riesgos de seguridad relacionados con este puesto de trabajo, debemos señalar que los principales riesgos laborales de los que desarrollan su actividad en la recepción de un hotel son de dos tipos:

- Ergonómicos: relacionados con la adopción de posturas inadecuadas y con el uso de ordenadores.
- Riesgos psicosociales: como estrés y fatiga.

El análisis permite considerar que el sector hotelero es uno de los más afectados por los accidentes laborales por la ausencia, o la mala gestión frente a los programas de gestión en salud y seguridad en el trabajo; esto es un deficiente control de los riesgos y la carencia de medidas preventivas, los accidentes de trabajo más frecuentes se producen por golpes contra objetos o herramientas, caídas de personas al mismo nivel y sobreesfuerzos, esto de acuerdo a lo indicado en el artículo de Prevención de riesgos laborales en hotelería y restauración de Andalucía – España. (Fundación Andaluza. Fondo de Formación y empleo, 2009).

Este análisis se fundamenta en hechos y datos, lo que lleva a determinar la gran oportunidad de negocio que existe en la ciudad de Pasto para la creación de una empresa de consultorías y asesorías que oriente a este segmento en la capacitación, diseño e implementación de los programas de gestión en Salud y seguridad en el trabajo frente a los requerimientos legales que a partir del 1 de enero deben cumplir las empresas indistinto de su tamaño.

Para una mejor comprensión de los contextos económico, político, sociocultural, tecnológico y ambiental se presenta a continuación el estudio de índice de competitividad de la ciudad de Pasto al año 2018, estudio que se realiza a nivel nacional por cada una de las ciudades contemplado en

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	31 de 142

el marco del Sistema Nacional de competitividad, ciencia, tecnología e innovación a partir de aquí el consejo Privado de competitividad y el centro de pensamiento en estrategias Competitivas de la Universidad del rosario construyeron el Índice de competitividad de Ciudades siguiendo la metodología del Índice global de competitividad del Foro económico Mundial el cual estructura el Índice en tres factores; condiciones Básicas, potenciadores de eficiencia y factores de sofisticación e innovación, que se enmarcan en 10 pilares que comprenden 89 variables. “El factor condiciones básicas comprende seis pilares: instituciones, infra-estructura y equipamiento, tamaño del mercado, educación básica y media, salud y sostenibilidad ambiental, el factor eficiencia consta de dos pilares: educación superior y capacitación, y eficiencia de los mercados, el factor sofisticación e innovación está compuesto por los pilares de sofisticación y diversificación e innovación y dinámica empresarial” (Universidad del rosario, 2018).

Tomando como referencia el índice de competitividad por regiones, la información suministrada en el consejo privado de competitividad, se indaga para el municipio de Pasto el estudio contenido al año 2018, donde se pudo extraer datos importantes para la elaboración del análisis PESTEL como se observa a continuación.

4.4.2 Índice de competitividad de Pasto frente a otras ciudades colombianas. Permite conocer el puntaje obtenido de la posición de Pasto, frente a la demás ciudades

En La Posición: 1: Muy Bueno. 20: Muy malo)



Cuadro 2. Competitividad de Pasto frente a las demás ciudades

	CONDICIONES BÁSICAS	5,56	8
.....			
PILAR 1: INSTITUCIONES		6,52	6
INS-1	Desempeño administrativo y transparencia	7,75	3
INS-1-1	Eficacia, requisitos legales, capacidad administrativa y gestión	8,42	4
INS-1-2	Actualización catastral urbana	6,82	3
INS-1-3	Índice de Gobierno Abierto	8,00	5
INS-2	Gestión fiscal	4,93	1 6
INS-2-1	Autonomía fiscal	3,09	1 5
INS-2-2	Capacidad local de recaudo	2,88	1 9
INS-2-3	Capacidad de ahorro	8,81	8
INS-3	Seguridad y justicia	6,89	2
INS-3-1	Tasa de homicidios	8,75	4
INS-3-2	Tasa de hurtos	6,10	1 3
INS-3-3	Tasa de extorsiones	9,39	7
INS-3-4	Jueces por cada 100.000 habitantes	2,73	1 1
INS-3-5	Eficiencia de la justicia	7,31	4
INS-3-6	Productividad de jueces	7,29	5
INS-3-7	Eficiencia de los mecanismos alternativos de justicia	6,70	4
PILAR 2: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO		3,84	1 9
INF-1	Servicios públicos	4,14	22
INF-1-1	Cobertura de acueducto	5,91	1 7
INF-1-2	Cobertura de la energía eléctrica	10,00	1
INF-1-3	Costo de la energía eléctrica	0,00	2 3
INF-1-4	Cobertura efectiva de gas natural	0,63	2 2
INF-2	Conectividad	4,10	5
INF-2-1	Costo de transporte terrestre a mercado interno	9,03	2
INF-	Costo de transporte terrestre a puertos	8,65	1

2-2			1
INF-2-3	Pasajeros movilizados por vía aérea	0,16	1 2
INF-2-4	Población potencialmente conectada por vía aérea	0,13	1 5
INF-2-5	Pasajeros movilizados por transporte público	2,53	7
INF-3	Infraestructura TIC	3,37	1 2
INF-3-1	Penetración de internet fijo banda ancha	5,46	1 3
INF-3-2	Ancho de banda de internet	1,28	3
INF-4	Oferta Cultural	3,50	1 3
INF-4-1	Número de ejemplares de biblioteca por ciudad	2,34	1 8
INF-4-2	Número de museos por ciudad	4,31	3
INF-4-3	Número de sillas de sala de cine por ciudad	3,83	8
PILAR 3: TAMAÑO DEL MERCADO		3,80	1 9
TAM-1	Mercado interno	2,68	1 3
TAM-1-1	Tamaño del mercado interno	2,68	1 3
TAM-2	Mercado externo	4,92	1 9
TAM-2-1	Tamaño del mercado externo	4,92	1 9

PILAR	4: EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA	6,97	2
EDU-1	Cobertura en educación	5,44	1 8
EDU-1-1	Cobertura neta en preescolar	2,18	2 0
EDU-1-2	Cobertura neta en educación primaria	3,76	1 9
EDU-1-3	Cobertura neta en educación secundaria	6,28	15
EDU-1-4	Cobertura neta en educación media	6,35	18
EDU-1-5	Deserción escolar en educación básica y media	8,62	3
EDU-2	Calidad en educación	7,99	1
EDU-2-1	Puntaje pruebas Saber 11 (lenguaje, matemáticas y ciencias)	8,71	3
EDU-2-2	Puntaje pruebas Saber 5 (lenguaje, matemáticas y ciencias)	6,83	5
EDU-2-3	Puntajes pruebas Saber 11 en colegios oficiales (lenguaje, matemáticas y ciencias)	8,29	3
EDU-2-4	Calidad de los docentes de colegios oficiales	10,00	1
EDU-2-5	Relación estudiantes-docentes	10,00	1

EDU-2-6	Inversión en calidad de la educación básica y media	5,40	6
EDU-2-7	Estudiantes por aula	6,71	6
PILAR	5: SALUD	5,42	14
SAL-1	Cobertura en salud	6,91	4
SAL-1-1	Cobertura de aseguramiento en salud	0,76	2
SAL-1-2	Camas hospitalarias totales	7,32	3
SAL-1-3	Camas de servicios especializados	9,54	2
SAL-1-4	Cobertura de vacunación triple viral	10,00	1
SAL-2	Primera infancia	6,21	1
SAL-2-1	Mortalidad infantil	8,38	1
SAL-2-2	Mortalidad por anemia	10,00	5
SAL-2-3	Inversión pública en protección integral a primera infancia	0,24	1
SAL-3	Calidad en salud	3,81	2
SAL-3-1	Inversión en salud pública	0,51	1
SAL-3-2	Mortalidad materna	8,26	9
SAL-3-3	Tiempo de asignación de citas médicas	2,66	1
PILAR	6: SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6,28	2
AMB-1	Activos naturales	7,17	3
AMB-1-1	Tasa de deforestación	9,14	12
AMB-1-2	Índice de erosión del suelo	6,55	6
AMB-1-3	Proporción de superficie cubierta por bosque	4,19	4
AMB-1-4	Proporción de áreas protegidas	8,80	2
AMB-2	Gestión ambiental y del riesgo	5,69	7
AMB-2-1	Empresas certificadas ISO 14001	1,52	7
AMB-2-2	Tasa de afectación de desastres naturales	9,87	9
FACTOR 2	EFICIENCIA	4,35	11
PILAR	7: EDUCACIÓN SUPERIOR Y CAPACITACIÓN	3,87	13
EDS-1	Cobertura en educación superior	2,77	9
EDS-1-1	Cobertura bruta en formación universitaria	6,56	5
EDS-	Graduados en posgrado	0,69	9

1-2		
EDS-1-3	Cobertura de formación técnica y tecnológica	1,07	20

Índice de Competitividad de Ciudades 2018	4,65	13
Condiciones Básicas (45%)	5,56	8
Instituciones	6,52	6
Infraestructura y Equipamiento	3,84	19
Tamaño del Mercado	3,80	19
Education Básica y Media	6,97	2
Salud	5,42	14
Sostenibilidad Ambiental	6,28	2
Eficiencia (42,5%)	4,35	11
Educación Superior y Capacitación	3,87	13
Eficiencia de los Mercados	4,83	12
Sofisticación e Innovación (12,5%)	2,38	19
Sofisticación y Diversificación	3,22	18
Innovación y Dinámica Empresarial	1,53	19

Fuente: Universidad del Rosario 2018

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	36 de 142

4.4.3 Análisis PESTEL

Figura 1. Índice de Competitividad de ciudades 2018



Fuente: Universidad del Rosario 2018

4.4.3.1 Político. El entorno político para esta época es preelectoral, lo cual genera incertidumbre por las diferentes propuestas, El incumplimiento de la implementación acuerdos de paz por parte del gobierno genera desconfianza en la población ya que Nariño es un departamento donde los grupos armados intimidan a la población indicando esto amenazas permanentes a la población civil.

Sin embargo, si revisamos el índice de competitividad de pasto en la variable índice de gobierno abierto refleja una fortaleza ocupando pasto el tercer puesto entre 23 ciudades de Colombia, en Desempeño Administrativo y Transparencia ocupa el 3 puesto, lo mismo que en la variable capacidad administrativa, gestión y eficacia indicando aquí fortalezas del gobierno actual

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	37 de 142

Otras variables como en lo Fiscal pasto ocupan el puesto 15 entre 23 ciudades y dentro de esta la más débil es la capacidad de recaudo que tiene la ciudad. Lo que lleva a pensar que pasto como ciudad intermedia guarda una estabilidad política y genera oportunidades para emprendimientos y creación de nuevas empresas,

4.4.3.2 Económico. Pasto es una ciudad con una tasa poblacional con un nivel alto de niños y jóvenes con relación a la población adulta, característica propia de las regiones de bajo nivel de desarrollo donde predomina el sector primario su tasa de crecimiento poblacional es de 6,45%, a nivel del PIB Nariño fue el departamento con menor PIB per cápita con \$ 8.653.457 en el año 2017.

Igualmente, Pasto finalizo el año con un IPC del 4%, donde los sectores de mayor variación fueron: diversión 6.64%, educación con 5,96%, salud con 5.89 %,

Cuadro 3. Índice de Precios al consumidor Pasto, 2013 – 2017

Índice de Colombia y P17 Año IPC Pasto IPC Colombia		
2013	1,02%	1,94%
2014	4%	3,66%
2015	7,58%	6,77%
2016	4,75%	5,75%
2017	4%	4,09

Fuente: Portafolio 2017

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	38 de 142

Con relación al empleo la ciudad de Pasto la tasa de subempleo objetivo fue del 13% y la tasa de subempleo objetivo fue de 36% lo que indica que de cada 100 trabajadores 49 no están conformes laboralmente.

4.4.3.3 Social. Pasto según el DANE cuenta con 378.825 habitantes donde el 83.1% son población económicamente activa

Ahora bien, en Pasto la mayoría de los empleos son dados por la empresa privada de los cuales el 42,4% son trabajadores por cuenta propia, 38,9% empleados particulares, y el 7 % empleados del gobierno

Es importante resaltar que en Pasto según Cámara de comercio de Pasto se constituyó 508 sociedades y los sectores de más participación son Construcción, con 92 sociedades, distribución de aguas, 87 de tratamiento de aguas residuales, y educación con 20 nuevas sociedades. Así mismo se disolvieron y liquidaron 84 sociedades y en cuanto al tipo de organización jurídica las sociedades que más se disolvieron fueron las SAS sociedades por acciones Simplificadas en un número de 68.

Haciendo relación a la diversidad étnica de la población nariñense está compuesta de la siguiente manera:

Indígena 10.8%. Organizada en 6 pueblos: Pastos, Awa, Eperara Siapidara, Inga, Kofan y Quillacinga. Estos pueblos conforman 65 resguardos distribuidos en 20 municipios.

En cuanto a la población afro descendiente 18.8, organizados en 361 comunidades con presencia en 10 municipios

Afro descendiente 18.8%

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	39 de 142

Esta situación refleja que es un departamento con las necesidades básicas insatisfechas más alta del país con el 43,8% siendo un departamento y ciudad con una tasa que supera el 69,9% de la población. (PNUD.)

Ahora bien, a pesar de esta situación pasto en Educación Básica y media en cuanto a cobertura ocupa el puesto 18 entre las 23 ciudades de Colombia y en calidad de la educación y calidad docente ocupa el puesto 1; en cuanto a Salud, su calidad, inversión, y aseguramiento ocupa los últimos lugares entre 23 las ciudades.

4.4.3.4 Tecnológico. Este talvez es uno de los entornos donde menos desarrollo ha tenido la ciudad de pasto se mira que en infraestructura de las Tecnologías y las comunicaciones ocupa el puesto 12 entre 23 ciudades.

4.4.3.5 Ecológico. En esta variable, Pasto es más fuerte ha logrado gracias a sus programas de concientización con las comunidades ser la ciudad con indicadores de mayor sostenibilidad ambiental ocupando el puesto número 2 entre 23 ciudades, en gestión ambiental y de riesgo el puesto 7 y en tasa de deforestación el puesto número 12 entre las ciudades analizadas.

4.4.3.6 Legal. Este entorno refleja el aspecto jurídico y normativo que regula la dinámica de la ciudad de pasto en los distintos ampos atreves de Plan de Ordenamiento Territorial empresarial de la ciudad.

Definición, normas y principios del ordenamiento territorial

Artículo 1. Definición del Plan de Ordenamiento Territorial.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	40 de 142

El Plan de Ordenamiento Territorial es el instrumento técnico y normativo, mediante el cual la administración municipal concertadamente con los actores sociales y particulares fijan objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas, programas, actuaciones y normas para orientar y administrar el desarrollo físico del territorio y la utilización del suelo del municipio (áreas urbana y rural) a corto, mediano y largo plazo, para mejorar el nivel y calidad de vida, (en concordancia con el modelo de desarrollo socioeconómico y) en armonía con el medio ambiente y las tradiciones históricas y culturales de la región.

En la empresa el Plan de Ordenamiento Territorial tiene un impacto positivo porque tienen el fin de mejorar la calidad de vida, haciendo desarrollo a nivel socioeconómico, lo cual sería un paso positivo para esta empresa para llegar a impactar en el mercado de pasto porque la empresa más allá de precaver, genera conciencia y protección hacia el trabajador sino más bien de obligatoriedad y como tal ha sido asumido por las empresas, olvidando que es una herramienta con múltiples oportunidades de trabajar tanto por el beneficio de las organizaciones en cuanto a los bienes y servicios que ofrecen, como para el cambio cultural referente al cuidado y protección de la vida y salud de las personas

4.5 Estimación de Demanda

El mercado potencial se encuentra distribuido por zonas geográficas como se demostró con la zonificación que se tuvo en cuenta para la investigación de mercados esto es la Zona centro, Zona norte, zona sur, en la ciudad de Pasto

Históricamente estas empresas no llevan registro de estas consultorías dado las características propias de este sector.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	41 de 142

De acuerdo al informe de gestión elaborado por la cámara de comercio de la ciudad de Pasto – Nariño, se han desarrollado esfuerzos entorno “Identificación de oportunidades productivas y laborales turísticas como es el caso del carnaval de blancos y negros de Pasto que determinan la cultura regional y reconocimiento a nivel mundial. Dentro de la C.C de Pasto se tiene un portal COMPITE 360, el cual es un sistema de consulta en línea que contiene información comercial, financiera, jurídica y económica de las empresas legalmente constituidas en cámaras de comercio, lo cual se puede traducir que para empresas que se dedican a la prestación de servicios de consultorías en SGSST puedan contar con mayor demanda ya que se establece como requisito por excelencia y cumplimiento de la legislación nacional. Teniendo esta información y según los datos obtenidos de la investigación de mercados y especialmente de las visitas que se llevaron a cabo a hoteles en cuanto a la pregunta ¿Con que frecuencia consultan Ustedes a empresas en temas SG-SST?. Obteniendo un promedio de dos veces al año.

Demanda = tamaño del mercado * Frecuencia de Consulta o consumo.

Demanda = 1.102 * 2 = 2.204 consultorías al año. Potencial.

Demanda que podemos Servir: 2160 Consultas o Asesorías.

Demanda que podemos conseguir: 360. Consultorías o Asesorías.

Es importante resaltar que no existen estadísticas referentes al tipo de consultoría o asesoría que solicitan los clientes por lo tanto se toma para el cálculo de la Demanda en esta investigación el potencial de asesorías que podrían conseguir en los productos; Asesorías- consultorías en SGSTT y Capacitaciones. Bajo esos criterios se obtiene los siguientes resultados teniendo como herramienta de cálculo la plataforma financiera para planes de negocios del fondo emprender y siguiendo los lineamientos y requerimientos de información real que la plataforma pide. En este

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	42 de 142

ítem presentamos la demanda en unidades de producto y en pesos haciendo claridad que en el plan financiero se presenta toda la estructura de costos y estados financieros correspondientes.

Cuadro 4. Supuestos macroeconómicos

1. Supuestos macroeconómicos (1)					
Variables Macroeconómicas	2019	2020	2021	2022	2023
Inflación	3,50%	3,50%	3,50%	3,50%	3,50%
Devaluación					
PAGG					
IPP					
Crecimiento PIB					
DTF T.A.	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%

Cuadro 5. Unidades vendidas por producto

3. Unidades vendidas por producto (1)					
Producto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ASESORIAS IMPLEMENTACIÓN SGSST	60	61	62	63	64
CAPACITACIONES	60	61	62	63	64
Total	120	122	124	126	128

Fuente: Análisis Propio para determinar el incremento de ventas por consultoría en SGSST. Plataforma fondo emprender. Plan de negocios para la creación de una empresa prestadora de asesorías en seguridad e higiene industrial

Cuadro 6. Presupuesto de Ventas

4. Presupuesto de ventas (1)					
Producto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ASESORIAS IMPLEMENTACIÓN SGSST	181.469.280	190.951.050	200.874.244	211.258.146	222.122.851
CAPACITACIONES	30.000.000	31.567.500	33.207.975	34.924.613	36.720.736
Total	211.469.280	222.518.550	234.082.219	246.182.759	258.843.587

Fuente: Análisis Propio para determinar el incremento de ventas por consultoría en SGSST. Plataforma fondo emprender. Plan de negocios para la creación de una empresa prestadora de asesorías en seguridad e higiene industrial

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	43 de 142

4.6 Tamaño de Mercado

Para calcular el tamaño del mercado potencial al que se va a direccionar el producto, se como referencia la base de datos de cámara de comercio para nuestro caso donde se encuentran el total de las empresas registradas en la ciudad de pasto en los diferentes sectores; posteriormente se toma la población a la cual vamos a dirigir nuestro producto llamado también mercado Objetivo que en este caso es el sector hotelero y seguidamente se determina el mercado meta que en este estudio son los hoteles con menos de 10 trabajadores que en la clasificación por su tamaño son microempresas y sirve de base para calcular el volumen del negocio que podemos vender. También se podría calcular el tamaño del mercado en función de las ventas del sector en cuanto a consultorías se refiere sin embargo por la ausencia de datos históricos y actuales en la ciudad es viable tomar lo que a continuación se indica.

Total, empresas registradas en Cámara de comercio en la ciudad de Pasto

- Tamaño del Mercado Potencial o Direccionadle. 1.102 hoteles
- Tamaño del Mercado Objetivo o que podemos servir. 1.080 hoteles
- Tamaño del Mercado Meta Que podemos Conseguir. 180. Hoteles.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	44 de 142

Gráficamente se puede observar así:

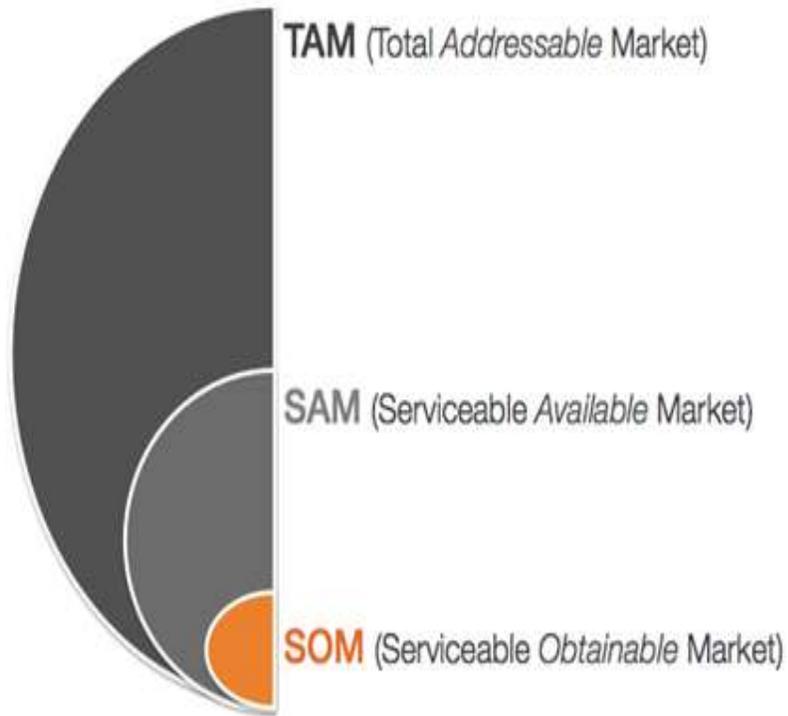


Figura 2. Tamaño de mercado

	PROCESO EMPRENDIMIENTO		Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO		Versión:	1
			Página:	45 de 142

4.7 Estructura de Mercado

Cuadro 7. Número de comerciantes de Pasto, según sector económico y tamaño. Primer Semestre 2015

Actividad Económica	Micro		Pequeña		Mediana		Grande		Total	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
(A) Agricultura, Ganadería, Caza, Silvicultura y Pesca	63	1%	7	1,5%	4	3,5%	1	4,0%	75	0,7%
(B) Explotación de Minas y Canteras	17	0%	1	0,2%	1	0,9%	0	0,0%	19	0,2%
(C) Industria Manufacturera	1059	10%	31	6,6%	5	4,4%	2	8,0%	1097	9,7%
(D) Suministro de Electricidad y aire acondicionado	8	0%	2	0,4%	3	2,6%	3	12,0%	16	0,1%
(E) Distribución de agua y tratamiento de aguas residuales.	26	0%	0	0%	1	0,9%	0	0,0%	27	0,2%
(F) Construcción	217	2%	70	14%	19	16%	7	28%	313	2,8%
(G) Comercio y Reparación de Vehículos	5559	52%	229	48%	44	38%	3	12%	5835	51,6%
(H) Transporte y Almacenamiento	279	3%	29	6,1%	7	6,1%	1	4%	316	2,8%
(I) Alojamiento y servicios de comida	1080	10%	17	3,6%	5	4,4%	0	0%	1102	9,8%
(J) Información y comunicaciones	303	3%	6	1,3%	2	1,8%	0	0%	311	2,8%
(K) Actividades financieras y de seguros	152	1%	4	0,8%	3	2,6%	0	0%	159	1,4%
(L) Actividades Inmobiliarias y de Alquiler	68	1%	4	0,8%	1	0,9%	0	0%	73	0,6%
(M) Actividades profesionales, científicas y técnicas	448	4%	16	3,4%	2	1,8%	0	0%	466	4,1%
(N) Actividades de servicios administrativos y de apoyo	347	3%	15	3,2%	4	3,5%	2	8%	368	3,3%
(O) Administración pública y defensa.	2	0%	1	0,2%	0	0%	1	4%	4	0,0%
(P) Educación	140	1%	6	1,3%	0	0%	0	0%	146	1,3%
(Q) Actividades de atención de la salud humana.	221	2%	23	4,9%	11	9,6%	5	20%	260	2,3%

(R) Actividades artísticas y recreación	215	2%	4	0,8%	1	0,9%	0	0%	220	1,9%
(S) Otras actividades de servicios	484	5%	7	1,5%	1	0,9%	0	0%	492	4,4%
(T) Actividades de los hogares en calidad de empleadores.	3	0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	3	0,0%
Total	10691	94,6 %	47 2	4%	11 4	1%	25	0,2%	11302	100%

Fuente: Cámara de Comercio de Pasto. Base de establecimientos de comercio de Registro Mercantil. Cálculos. Departamento de Planeación Institucional y Competitividad Regional.



Figura 3. Estructura del mercado

La estructura de los mercados está dada por el sistema económico que sigue un país y estos están sujetos a su marco económico y jurídico. Dentro de estas estructuras encontramos el monopolio, el oligopolio, y el mercado de competencia perfecta, con características, causas que lo originan,

condición de equilibrio y la relación con el mercado de estructura perfecta como se indica en el grafico siguiente.



■ OLIGOPOLIO

Características

- ❖ Existe un pequeño número de productores-oferentes
- ❖ El producto puede estar o no diferenciado
- ❖ Barreras de entrada
- ❖ Cada oligopolista es consciente de las acciones de los demás
- ❖ En la mayoría de casos existe un acuerdo informal entre ellos



Causas → Similares al del monopolio

Figura 4. Tipos de mercado

Fuente: Fundamentos de Mercadeo. Stanton William J. 2007

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	48 de 142

4.7.1 Competencia pura o competencia imperfecta. (Monopolio u Oligopolio)

En la teoría económica, la competencia perfecta describe los mercados de tal manera que los participantes no son lo suficientemente grandes como para tener el poder de mercado para fijar el precio de un producto homogéneo. Debido a que las condiciones de competencia perfecta son estrictas, hay muy pocos mercados perfectamente competitivos.

Entre sus características tenemos que el mercado establece precios

Los productos o servicios son homogéneos

No hay restricciones para la entrada de oferentes y competidores

Hay información detallada del producto o servicio.

Ahora bien, si analizamos un mercado de competencia Imperfecta vamos a encontrar dos tipos de mercados el Monopolio y el oligopolio; Para determinar en qué tipo de mercado estará nuestra empresa revisemos de igual manera la características fundamental del Monopolio que establece un solo oferente en un mercado lo que permite deducir que nuestra empresa no es la única que oferta estos servicio en el mercado de Pasto por lo tanto se lo descarta, y queda por analizar las características de un mercado de Oligopolio para establecer con certeza el tipo de competencia que estarán participando por el mismo mercado, características tales como: pequeño número de productores, el producto puede estar diferenciado o no estarlo, existen barreras de entrada y los competidores están muy pendientes de las acciones de unos y otros. Si consideramos que el tamaño del mercado de la ciudad de Pasto en el sector hotelero es comparativamente grande frente al número de empresas que ofrecen este tipo de servicios es mínimo se considera que la empresa de consultorías y asesorías en SG-SST en un contexto de competencia Oligopolístico. Esto es pocos oferentes para muchos compradores.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	49 de 142

5. Plan de mercado

5.1 Investigación de mercados referente a la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Hoteles Pequeños en la Ciudad de San Juan de Pasto.

5.2 Objetivos

5.2.1 Objetivo General. Identificar las necesidades referentes a la Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST) de hoteles pequeños y medianos en la ciudad de San Juan de Pasto de acuerdo al decreto 1072 del Ministerio de Trabajo para el año 2019.

5.2.3 Objetivos Específicos

- Determinar el grado de conocimiento del SG-SST por parte del sector hotelero en la ciudad de San Juan de Pasto.
- Establecer qué porcentaje de hoteles cuentan con el SG-SST implementado y cuantas aún no comienzan el proceso.
- Definir las posibles necesidades que presentan los hoteles en cuanto a la implementación del SG-SST.

5.3 Metodología de Tabulación

La tabulación de las encuestas aplicadas a la población objeto de estudio, se realizó a través de 2 programas: SPSS para preguntas cerradas y EXCEL para las preguntas 1 y 6 que son de múltiple respuesta y la pregunta 9 por ser pregunta abierta.

El proceso que se llevó a cabo fue el siguiente, en el caso del SPSS se sacó las variables de cada pregunta, se determinó el tipo de escala y se codifico cada pregunta, para las preguntas 2, 4 y 7 la

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	50 de 142

cuales indagaban el porqué de la respuesta dada, se utilizó Excel para crear la base de datos de los ¿por qué? Y para elegir las palabras clave que recogieran toda la información y así poder codificar y tabular en SPSS, creando en este unas variables denominadas “¿por qué sí?” y “¿por qué no?”, después se pasó a llenar la información obtenida y con la ayuda del programa se obtuvieron las tablas con sus respectivas gráficas, las cuales serán analizadas en el transcurso de este informe.

Para la tabulación de las preguntas con opción múltiple de respuesta se utilizó como herramienta el programa EXCEL dándole a cada código de encuesta la posibilidad de responder todas las opciones, es decir, frente a cada código de encuesta, se ubicaron las casillas correspondiente a las variables que se presentaban en dicha pregunta, dando la posibilidad de asignar varias respuestas a la vez a cada encuesta. Se realizó el conteo de respuestas correspondientes a cada variable utilizando la función “Contar. Sí”, el cálculo del porcentaje equivalente se realizó tomando como referente N= 46 que es el número que representa la población objeto de estudios. Para graficar se utilizaron gráficos de barra.

Para el caso de la pregunta 9 al ser abierta, primero se filtraron las respuestas obtenidas definiendo las expresiones que contenían a la mayoría de respuestas, quedando así de 21 respuestas diferentes en donde la última de “sin respuesta” obedece a “no sabe no responde”, pasan a quedar tan solo 8 opciones de respuesta, las cuales fueron respectivamente codificadas y con la ayuda del mismo programa se obtuvo la tabla de frecuencia con su respectiva gráfica de barras.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	51 de 142

Cuadro 8. Ficha técnica

FICHA TÉCNICA INVESTIGACION DE MERCADOS	
Grupo objetivo	MICROEMPRESAS del sector hotelero del municipio de San Juan de Pasto.
Tipo de investigación	Concluyente- descriptiva
Método.	Cuantitativa
Técnicas de recolección de datos	Encuesta personalizada
Población universo	Sector hotelero
Muestra	$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * q}$
Margen de error (e)	5%
Nivel de confianza (Z)	95%
Elemento maestra	Administradores y/o gerentes de los hoteles de la ciudad de San Juan de Pasto.
Método para calcular la muestra	Aleatorio simple.
Cobertura geográfica	Ciudad de San Juan de Pasto, Zonas (norte, centro, sur).
Trabajo de campo	
Fecha	Octubre de 2018



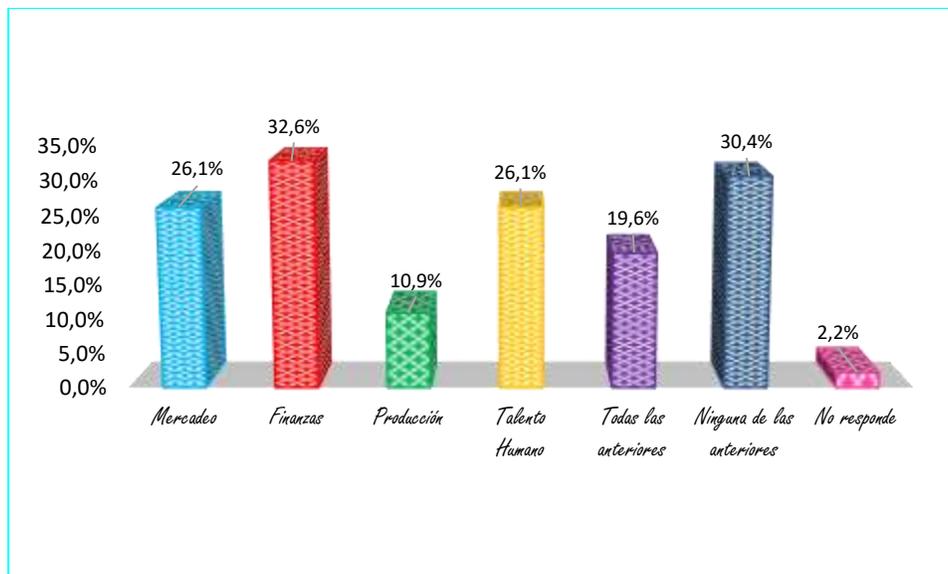
5.4 Análisis de las Variables

1. Desde el punto de vista administrativo ¿Cuáles son las áreas que cuenta su empresa?

Tabla 1. Desde el punto de vista administrativo ¿Con cuales áreas que cuenta su empresa?

AREA	FRECUENCIA	%
Mercadeo	12	26,1%
Finanzas	15	32,6%
Producción	5	10,9%
Talento Humano	12	26,1%
Todas las anteriores	9	19,6%
Ninguna de las anteriores	14	30,4%
No responde	1	2,2%
Muestra	46	

Fuente: esta investigación



Gráfica 1. Áreas con que cuenta la empresa

Fuente: Esta investigación

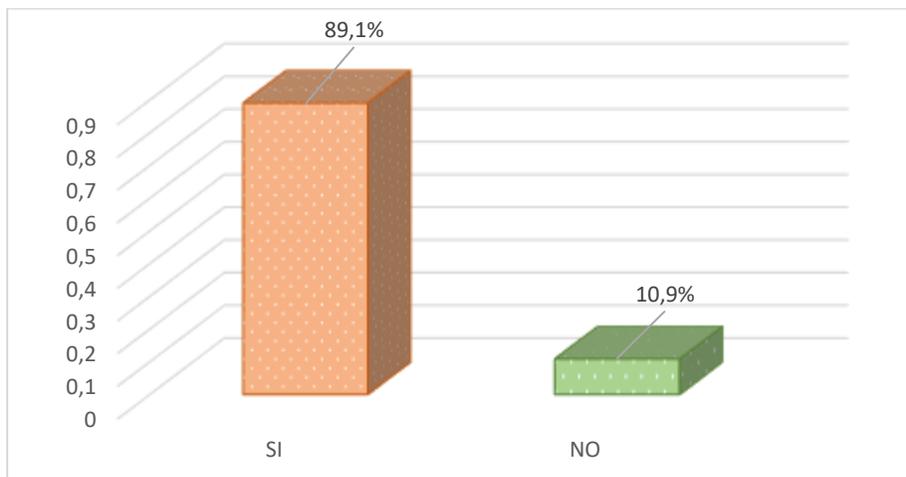
Análisis: El 32,6% del sector hotelero cuenta con el área de finanzas, un 30,4% no cuenta con ninguna de las áreas administrativas, el 26,1% del sector cuenta con el área de mercadeo, otro 26,1% cuenta con el área de talento humano, un 19,6% cuenta con todas las áreas administrativas, un 10,9% cuenta con el área de producción y el 2,2% no sabe no responde.

2. ¿Conoce la empresa que es un programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo?

Tabla 2. ¿Conoce la empresa que es un programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo?

<i>Conoce el programa SGSST</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
SI	41	89,1%
NO	5	10,9%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación



Gráfica 1. ¿Conocimiento de la empresa de un Programa de GSST?

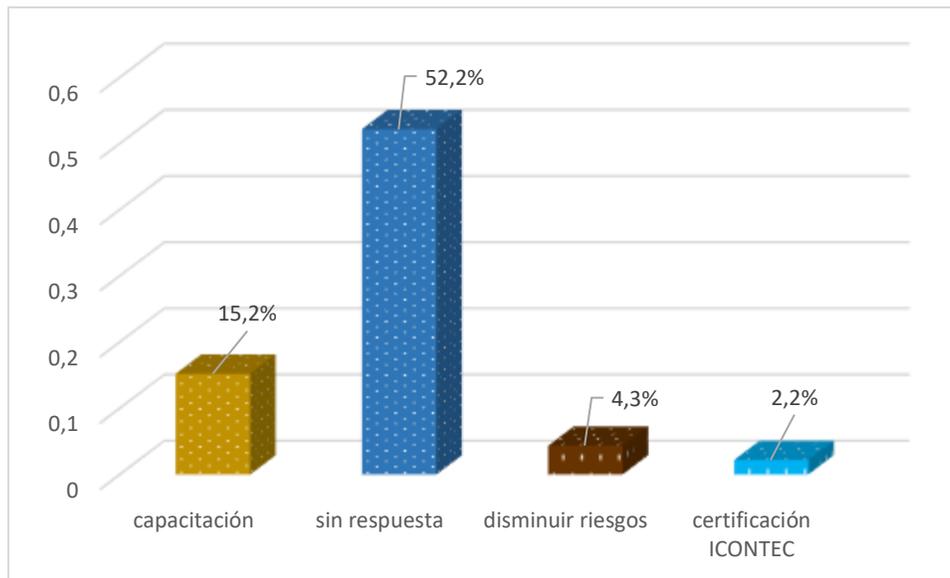
Fuente: Esta investigación

3. ¿Por qué la empresa sí conoce que es un programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo?

Tabla 3. Porqué la empresa Sí conoce que es un programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo

¿Por qué Si conoce?	Frecuencia	%
Capacitación	7	15,2%
sin respuesta	24	52,2%
disminuir riesgos	2	4,3%
certificación ICONTEC	1	2,2%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación



Gráfica 2. ¿Porque la empresa si conoce que es un Programa de GSST?

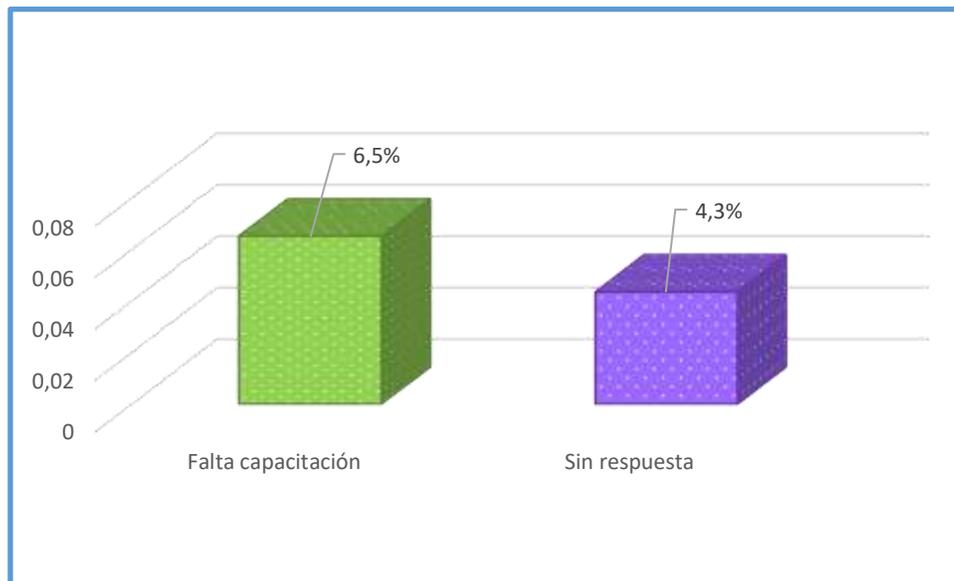
Fuente: Esta investigación

4. ¿Por qué la empresa No conoce que es un programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo?

Tabla 4 ¿Por qué la empresa No conoce que es un programa Salud y Seguridad en el Trabajo?

¿Por qué no conoce?	Frecuencia	%
Falta capacitación	3	6,5%
Sin respuesta	2	4,3%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación



Gráfica 3. Razones que sustentan el desconocimiento de un Programa de GSST

Fuente: Esta investigación

Análisis: El 89,1% si conoce el programa, de los cuales un 15,2% lo conoce por medio de capacitación, el 52,2% no dieron respuesta, el 4,3% lo conocen por la disminución de riesgos y un 2,2% lo conocen por la certificación INCONTEC.

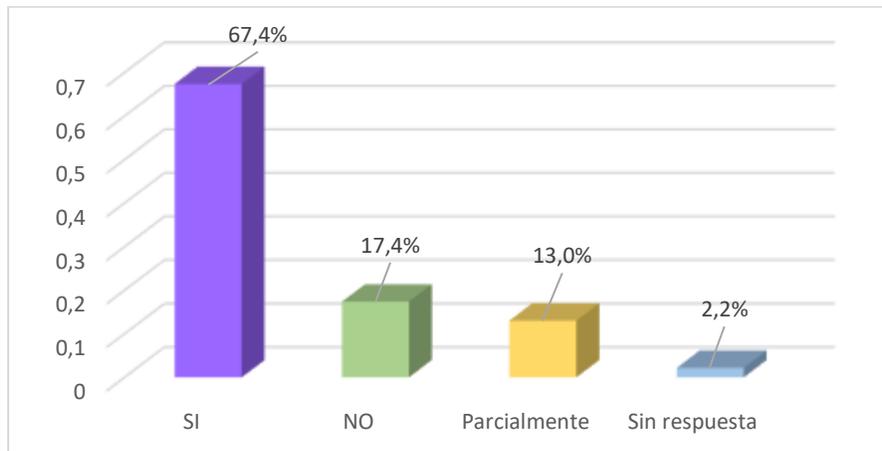
Por otro lado, un 10,9% no conoce el programa, de los cuales un 6,5% lo desconoce por falta de capacitación y un 4,3% no sabe no responde

5. ¿Conoce la empresa las normas bajo las cuales tiene que implementar los programas de Gestión en salud y Seguridad en el Trabajo?

Tabla 5. ¿Conoce la empresa las normas bajo las cuales tiene que implementar los programas de Gestión en salud y Seguridad en el Trabajo?

Variable	Frecuencia	%
SI	31	67,4%
NO	8	17,4%
Parcialmente	6	13,0%
Sin respuesta	1	2,2%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación



Gráfica 4. Conocimiento de la empresa de Normas para implementar un programa de GSST

Fuente: Esta investigación

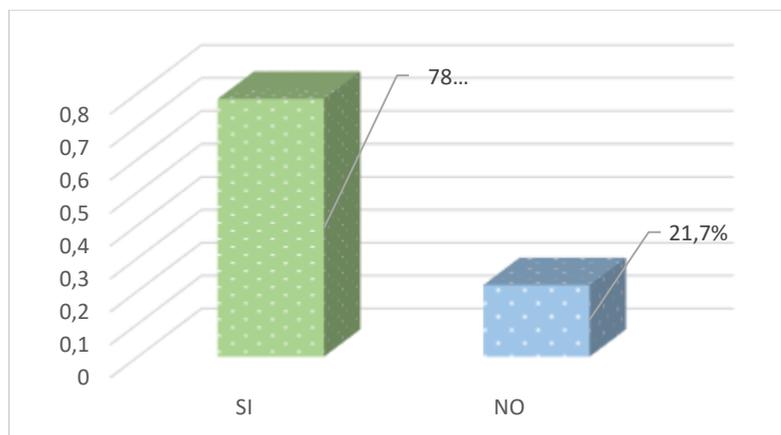
Análisis: El 67,4% si conoce las normas, el 17,4% las desconoce, el 13% las conoce parcialmente y el 2,2% no sabe no responde respondió.

6. ¿Cuenta la empresa con un programa de SGSST?

Tabla 6. ¿Cuenta la empresa con un programa de SGSST?

Cuenta con SGSST	Frecuencia	%
SI	36	78,3%
NO	10	21,7%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación



Gráfica 5. Disponibilidad de la empresa de un SGSST

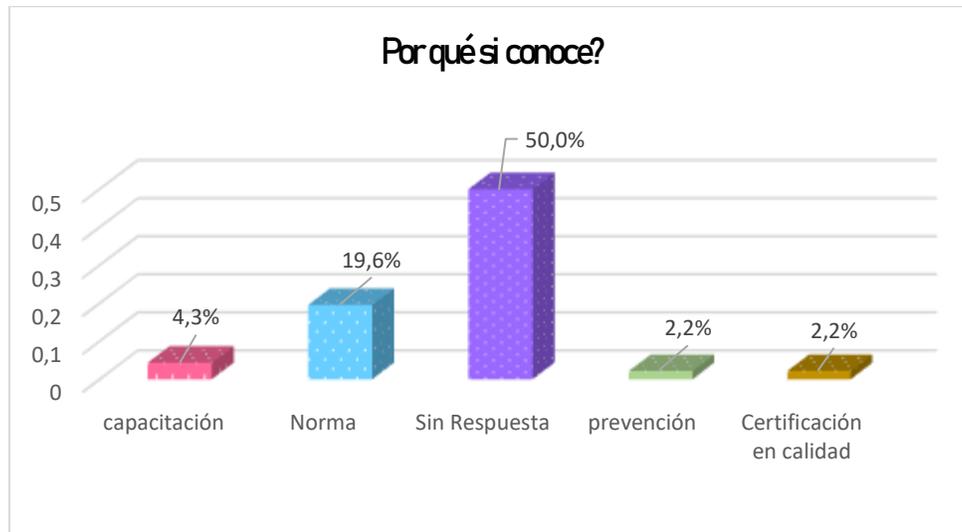
Fuente: Esta investigación

7. ¿Por qué la empresa Si cuenta con un programa de SGSST?

Tabla 7. ¿Por qué la empresa Si cuenta con un programa de SGSST?

Por qué si conoce?	Frecuencia	%
capacitación	2	4,3%
Norma	9	19,6%
Sin Respuesta	23	50,0%
prevención	1	2,2%
Certificación en calidad	1	2,2%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación



Gráfica 6. Razones que explican porque la empresa SÍ cuenta con un Programa de SGSST

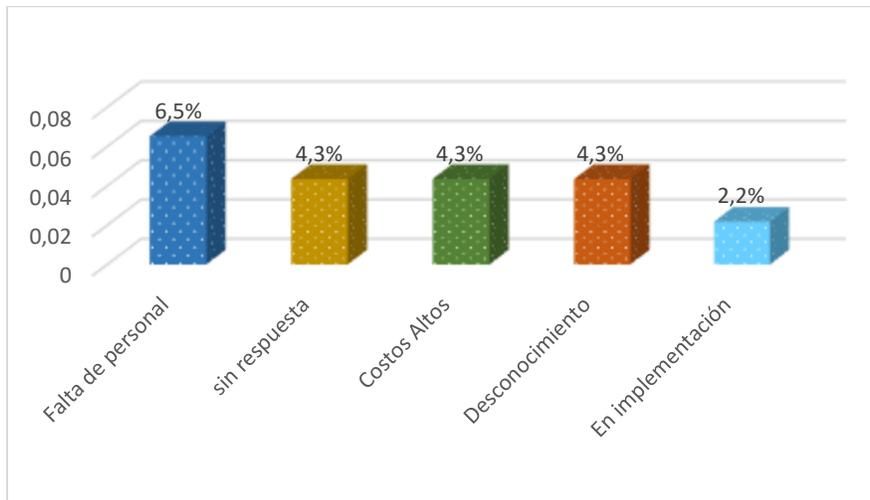
Fuente: Esta investigación

8. ¿Por qué la empresa NO cuenta con un programa de SGSST?

Tabla 8. ¿Por qué la empresa NO cuenta con un programa de SGSST?

Por qué no conoce?	Frecuencia	%
Falta de personal	3	6,5%
sin respuesta	2	4,3%
Costos Altos	2	4,3%
Desconocimiento	2	4,3%
En implementación	1	2,2%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación



Gráfica 7. Razones por las que la empresa No cuenta con un SGSST

Fuente: Esta investigación

Análisis: El 78,3% si cuenta con el programa, de los cuales 4,3% han recibido capacitación, un 19,6% por que conocen la norma, el 50% no respondió, el 2,2% por prevención y otro 2,2% por su certificación en calidad.

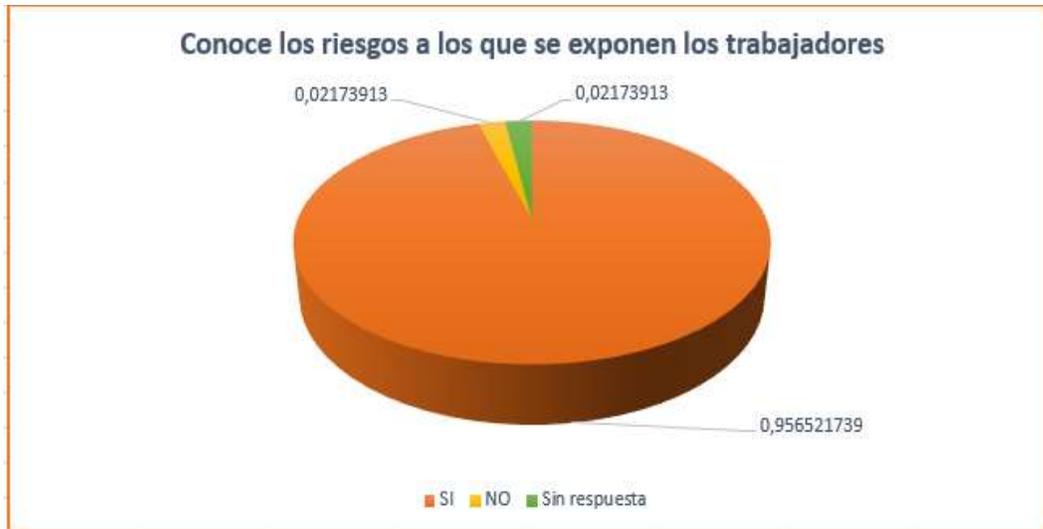
Por otro lado, el 21,7% no cuenta con el programa, de este porcentaje un 6,5% por que no tienen suficiente personal, un 4,3% no sabe no responde, 4,3% por los altos costos, otro 4,3% por desconocimiento y un 2,2% está en implementación.

9. ¿Conoce la empresa los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores?

Tabla 9. ¿Conoce la empresa los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores?

Riesgos	Frecuencia	%
SI	44	95,7%
NO	1	2,2%
Sin respuesta	1	2,2%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación



Gráfica 8. Conocimiento de la empresa de los riesgos que exponen a los trabajadores

Fuente: Esta investigación

Análisis: El 95,7% si conoce los riesgos, el 2,2% no conoce los riesgos y el otro 2,2% no dio respuesta.

10 ¿Qué tipo de servicio le gustaría que una empresa le ofreciera en relación con el programa de gestión de riesgos en salud y seguridad en el trabajo?

Tabla 10. ¿Qué tipo de servicio le gustaría que una empresa le ofreciera en relación con el programa de gestión de riesgos en salud y seguridad en el trabajo?

Servicio	Frecuencia	%
Capacitación	33	71,7%
Diseño	10	21,7%
Implementación	10	21,7%
No requiere	1	2,2%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	61 de 142



Gráfica 9. Servicios de interés relacionados con el Programa de GSST

Fuente: Esta investigación

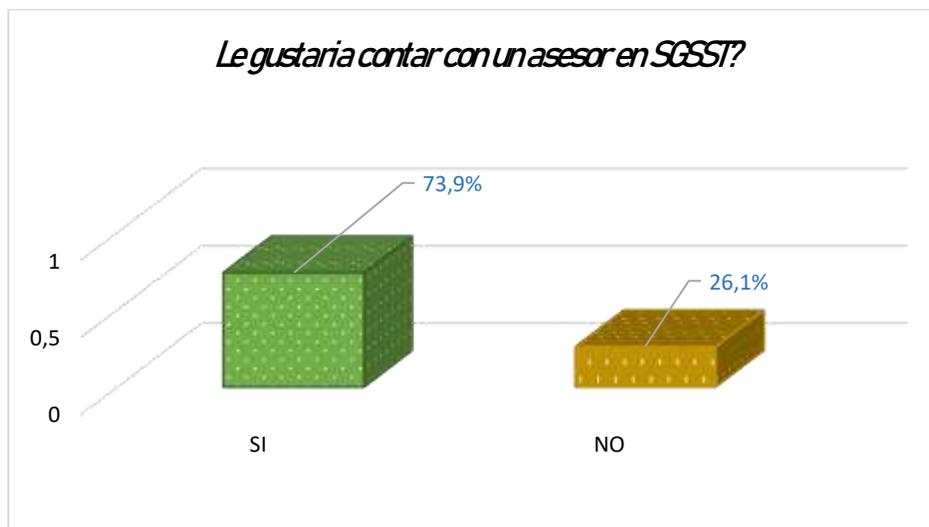
Análisis: A la población objeto de estudio se le preguntó ¿Qué tipo de servicio le gustaría que una empresa le ofreciera en relación con el programa de gestión de riesgos en salud y seguridad en el trabajo? A lo cual respondieron que le gustaría en un 71.7% que el servicio sea capacitación, un 21.7% que el servicio sea diseño, un 21.7% que el servicio sea de implementación y un 2.2% no requiere ningún servicio.

11. ¿Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado para responder a las necesidades técnicas, en cuanto al programa de Gestión en Salud en el trabajo como un apoyo en la toma de decisiones?

Tabla 11. *¿Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado para responder a las necesidades técnicas, en cuanto al programa de Gestión en Salud en el trabajo como un apoyo en la toma de decisiones?*

Le gustaría contar con un Asesor	Frecuencia	%
SI	34	73,9%
NO	12	26,1%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación



Gráfica 10. Interés en servicios de Asesoría en SGSST

Fuente: Esta investigación

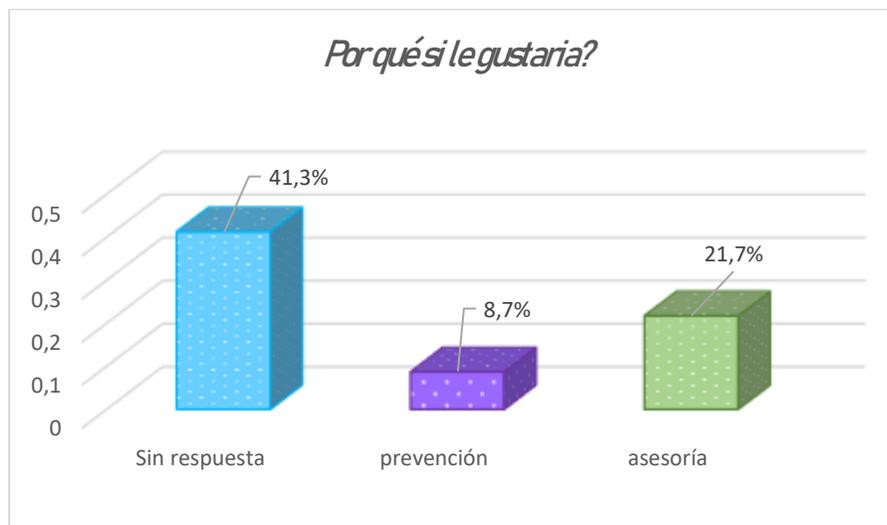
Análisis: El 73.9% que, si necesita un asesor empresarial personalizado, y un 26.1% respondió que no le gustaría.

12. Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado para responder a las necesidades técnicas, en cuanto al programa de gestión en salud en el trabajo como un apoyo en la toma de decisiones? ¿Por qué?

Tabla 12. ¿Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado para responder a las necesidades técnicas, en cuanto al programa de gestión en salud en el trabajo como un apoyo en la toma de decisiones? ¿Por qué?

Por qué si le gustaría?	Frecuencia	%
Sin respuesta	19	41,3%
Prevención	4	8,7%
Asesoría	10	21,7%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación



Gráfica 11. Razones que explican el interés de contar con un Asesor en SGSST

Fuente: Esta investigación

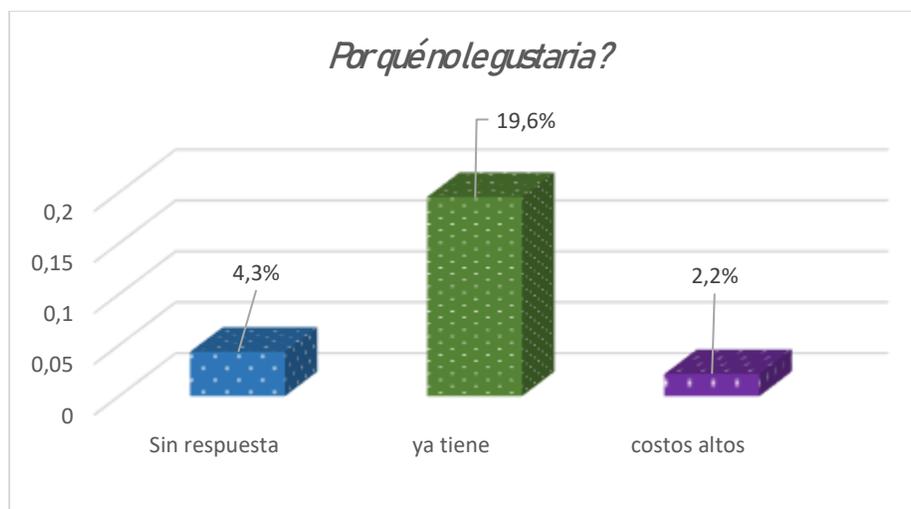
Análisis: El 8.7% que, si les gustaría contar con un asesor por asuntos de prevención, un 21.7% si desea contar con una mejor asesoría y no sabe no responde el 41,3%.

13. ¿Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado para responder a las necesidades técnicas, en cuanto al programa de gestión en salud en el trabajo como un apoyo en la toma de decisiones?

Tabla 13. *¿Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado para responder a las necesidades técnicas, en cuanto al programa de gestión en salud en el trabajo como un apoyo en la toma de decisiones?*

¿Por qué no le gustaría?	Frecuencia	%
Sin respuesta	2	4,3%
ya tiene	9	19,6%
costos altos	1	2,2%
Muestra	46	

Fuente: Esta investigación



Fuente: Esta investigación

Gráfica 12. *Por qué no le gustaría contar con un Asesor en SGSST*

Análisis: El 19.6% cuenta con un asesor, un 2,2% manifestó que representaría costos altos y hubo un 4,3% no sabe no responde

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	65 de 142

Análisis general: A la población objeto de estudio se le preguntó ¿Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado para responder a las necesidades técnicas, en cuanto al programa de gestión en salud en el trabajo como un apoyo en la toma de decisiones? ¿si, no? Y por qué, a lo cual un 73.9% respondió que si les gustaría contar con un asesor personalizado. De este porcentaje un 41,3% tuvo una ausencia de respuesta, un 8.7% respondió que si les gustaría por prevención y un 21.7% para obtener una mejor asesoría.

Un 26.1% respondió que no le gustaría contar con un asesor personalizado. De este porcentaje, un 4,3% tuvo una ausencia de respuesta, un 19.6% manifestó que ya contaban con un asesor y un 2,2% dijo que un asesor personalizado representaba costos altos.

14 ¿Cómo le gustaría a su empresa que fuese la relación con la empresa asesora en sistemas de gestión de riesgos y seguridad en el trabajo?

Tabla 14. *¿Cómo le gustaría a su empresa que fuese la relación con la empresa asesora en sistemas de gestión de riesgos y seguridad en el trabajo?*

Relación	Frecuencia
personalizada	38
virtual	8

Fuente: Esta investigación

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	66 de 142



Gráfica 13. Preferencia de Relación con el Servicio de Asesoría en SGSST

Fuente: Esta investigación

Análisis: a la población objeto de estudio se le pregunto ¿Cómo le gustaría a su empresa que fuese la relación con la empresa asesora en sistemas de gestión de riesgos y seguridad en el trabajo?, a lo cual ellos respondieron en un 83% que les gustaría una asesoría personalizada y un 17% le gustaría asesoría virtual.

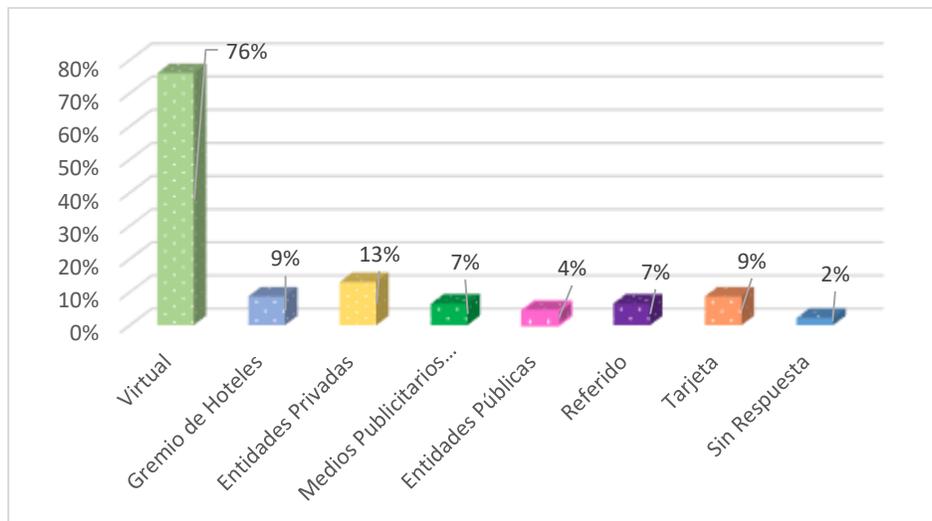
15 ¿Cuál es el medio publicitario preferido al que usted acude para informarse de las empresas y/o personas naturales que ofrecen la asesoría en los programas de gestión en salud y seguridad en el trabajo?

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	67 de 142

Tabla 15. ¿Cuál es el medio publicitario preferido al que usted acude para informarse de las empresas y/o personas naturales que ofrecen la asesoría en los programas de gestión en salud y seguridad en el trabajo?

CÓDIGOS	CATEGORÍAS	No. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN	PORCENTAJE
91	Virtual	35	76%
92	Gremio de Hoteles	4	9%
93	Entidades Privadas	6	13%
94	Medios Publicitarios Tradicionales	3	7%
95	Entidades Públicas	2	4%
96	Referido	3	7%
97	Tarjeta	4	9%
98	Sin Respuesta	1	2%
	Total Respuestas Múltiples	58	
	TOTAL ENCUESTAS	46	

Fuente: Esta investigación



Gráfica 14. Preferencia en medios publicitarios para conocer a empresas y asesores naturales en SGSST

Fuente: Esta investigación

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	68 de 142

Análisis: a la población de estudio se le preguntó ¿Cuál es el medio publicitario preferido al que usted acude para informarse de las empresas y/o personas naturales que ofrecen la asesoría en los programas de gestión en salud y seguridad en el trabajo?, a lo que ellos respondieron con un 76% que su medio publicitario preferido es virtual, un 9% que es a través del gremio de hoteles, un 13% respondió que a través de entidades privadas, un 7% a través de medios publicitarios tradicionales, un 4% prefiere las entidades públicas, un 7% a través de referidos, un 9% a través de tarjeta y un 2% tuvo ausencia en la respuesta.

CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

- De la población objeto de estudio, el sector hotelero de Pasto, el porcentaje más representativo tiene implementada el área de finanzas, y el porcentaje siguiente, no cuenta con ninguna de las áreas administrativas.
- El sector hotelero de Pasto tiene un buen grado de conocimiento frente al programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo, representado por un 89,1% del sector que si lo conoce.
- El sector hotelero de Pasto tiene en gran medida, implementado el programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo, representado por un 78,3% del sector que lo tiene actualmente en ejecución.
- El sector hotelero de Pasto se encuentra bien informado sobre los riesgos a los cuales se encuentran expuestos sus empleados en el área de trabajo, representado por un 95,7% del sector.
- Se encontraron las siguientes necesidades que presentan los hoteles en cuanto al programa SG-SST:
 - Existe un 11,9% del sector hotelero de Pasto que desconoce el programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	69 de 142

- Existe un 21,7% del sector hotelero de Pasto que aún no tiene implementado el programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo.
- En el sector hotelero de Pasto las empresas quisieran que en relación con el SG-SST una empresa le ofreciera el servicio de capacitación, esto representado por un 71,7% del total.
- En el sector hotelero de Pasto las empresas encontraron necesario contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado para responder a las necesidades técnicas en cuanto al SG-SST, esto representado con el 73,9% del total.
- Se puede concluir que a las empresas del sector hotelero de Pasto les gustaría en gran medida una asesoría personalizada por parte de una empresa especializada en el programa SG-SST.
- Para el sector hotelero de Pasto, el medio publicitario preferido al que se acude para informarse de las empresas y/o personas naturales que ofrecen la asesoría en los programas de gestión en salud y seguridad en el trabajo es el medio virtual.

5.5 Análisis del segmento de mercado

Teniendo en cuenta la naturaleza de nuestro mercado se entiende que debemos realizar un análisis de segmentación orientado a al mercado institucional o industrial para esto seguiremos la metodología propuesta por Shapiro y Bonona (1984), denominado Enfoque de Nidos que se sustenta en 5 grupos de criterios de Segmentación y que desarrollaremos para cada grupo dando respuesta a interrogantes planteados en cada uno para nuestro proyecto.

1. Características demográficas
2. Variables operativas

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	70 de 142

3. Enfoque de adquisición
4. Factores situacionales
5. Características personales.

5.5.1 Características Demográficas

Sector Económico: ¿Hacia cuales compradores de este servicio nos dirigiremos?

Sector Hotelero y de Restaurantes

Tamaño de la Empresa. ¿De qué tamaño serán las empresas hacia las que nos dirigiremos?

Serán Hoteles con hasta 10 trabajadores catalogados como Microempresas.

Ubicación. ¿Hacia qué zonas geográficas nos dirigiremos?

La ciudad de Pasto capital del Departamento de Nariño.

5.5.2 Variables Operativas

Tecnología: ¿Hacia qué tecnologías del cliente nos dirigiremos?

El segmento de los hoteles con hasta 10 trabajadores manejan una tecnología muy básica.

Grado de Usuario /no Usuario. ¿Nos dirigiremos hacia los usuarios que lo usan mucho, regular o poco, o hacia los que no lo usan?

Inicialmente nuestro servicio lo dirigiremos a quienes no lo consultan e iremos ampliando hacia quienes los consultan poco hasta llegar a los que lo consultan con mayor frecuencia

Capacidad del Cliente. ¿Nos dirigiremos hacia los clientes que necesitan muchos servicios o a aquellos que necesitan pocos servicios?

Nos dirigiremos hacia los clientes que necesitan muchos servicios teniendo en cuenta nuestra oferta de servicios.

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	71 de 142

Enfoque de Adquirir el Servicio

¿Nos dirigiremos hacia empresa que buscan la calidad o los precios??

Por lo encontrado en la investigación de mercados nuestro segmento si bien exige calidad en nuestros servicios está más orientado por el precio del mismo.

Estructura de poder: nos dirigiremos hacia empresa

Política para Adquirir el Servicio de Consultoría.

Nuestro segmento no tiene un direccionamiento estratégico definido por lo tanto carece de una política de adquisiciones tanto de productos tangibles como de intangibles como los es la asesoría y consultoría.

1. Factores de Situación.

Urgencia.

Nos dirigiremos hacia empresas que necesitan el Servicio rápido y entregas rápidas de los productos contratados esto por la obligatoriedad de la aplicación de la norma.

2. Características personales

Actitudes ante el riesgo ¿Nos dirigiremos hacia los clientes que corren riesgos o

¿Hacia los que lo evitan?

Por la naturaleza de las microempresas nos dirigiremos hacia los clientes que corren riesgos.

Lealtad. ¿Nos dirigiremos hacia empresas que son muy leales con sus proveedores?

El segmento no es leal con sus proveedores de productos y/o servicios.

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	72 de 142

Cuadro 9. Análisis de la competencia

Competidores Asesores de SGSST					
			Contacto		
Columna1	Nombre	Ubicación	Dirección	Telefono	Correo o web
1	Prevencionar	Nacional-Virtual			http://prevencionar.com/contacto/
2	Positiva	Nacional-Pasto	Dir. Carrera 29.	Tel :7310097	
3	Promotora Sura	Nacional-Pasto	Carrera 25 #20-45 Local 204		
4	Equidad Seguros	Nacional-Pasto	Cl. 19 #16, Pasto, Nariño	7310094	www.laequidadseguros.coop
5	AXA Colpatria	Nacional-Pasto	Carrera 26 # 19-07 - Local 208 - Edificio Futuro	737 0666 Ext. 19-20-21	https://www.axacolpatria.co
6	Mapfre	Nacional-Pasto	Cl. 19 #80, Pasto, Nariño	7225753	https://www.mapfre.com.co/seguros-co/
7	Colmena Seguros	Nacional-Pasto	Carrera 42 No. 18A- 94 Centro Comercial Valle de Atriz piso 4 oficina 404,	Tel: 731 7547	https://www.colmenaseguros.com/
8	Liberty seguros	Bogotá	Cra 25 N. 19-12 of 202 casa Navarrete- centro	7382207 ext 2500 y 2501	https://www.libertycolombia.com.co/
9	Ingeso	Bogotá- Virtual			https://ingeso.co
10	Grupo Soluciones Horizonte	Virtual	Carrera 32A N° 8 – 30 Local Ed. Trento	Tel. (2) 720 8200 / 3502155310	https://www.gsh.com.co y sucpasta@gsh.com.co
11	FISO	Virtual			http://www.fiso-web.org/contacto
12	Sumiservis	Virtual	Calle 37 No 17 - 21 Bogotá D.C	320 4020 Ext 135	https://www.sumiservis.com/
13	HES consultores	Bogotá-Virtual		311 407 7152 - 318 535 8697	https://www.hesconsultores.net/

Fuente: Esta Investigación

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	73 de 142

Es claro que las empresas de mayor posicionamiento y las cuales tiene el mayor porcentaje de participación en el mercado son las A.R.L. que por su naturaleza tienen mayores ventajas competitivas, pues la norma exige a las empresas afiliar a sus trabajadores a riesgos, así mismo estas tienen todas las condiciones para ofertar los servicios en SG_SST.

El mercado para empresas consultoras en SG-SST no presenta restricciones para su ingreso, por lo tanto, las A.R.L. tampoco ponen obstáculos para la creación de estas empresas en el mercado. Con relación a la fijación de precios estas las fijan según el tamaño de la empresa y el número de trabajadores prácticamente se tiene en cuenta el precio del mercado para la fijación del mismo.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	74 de 142

Cuadro 10. Modelo de negocio (CANVAS)

CANVAS 2				
Creación de una Empresa de Consultoría y Asesoría en Seguridad y Salud en el Trabajo para Micro empresas del Sector Hotelero de la ciudad de Pasto. MLV Asesores Y Consultores S.A.S.				
Nos permite desarrollar una idea de negocios de una manera planeada, de tal manera que podemos apreciar en una sola imagen los alcances de la idea, que posteriormente serán complementadas con nuevos estudios.				
Alianzas clave	Actividades claves	Propuesta de valor	Relación con los clientes	Segmentos de clientes
<p>SOCIOS CLAVES Bancos; Financieramente. ARL; Información estadística de EL, AT en el sector. COTELCO: Información de Primera mano de Hotelería. Alianzas con Higienistas Industriales. Proveedores de equipos de medición de SST. El MIN de trabajo mediante lineamientos, regulaciones y asesorías. Abogados especialistas para emisión de conceptos jurídicos ocupacionales.</p> 	<p>Capacitación eficaz y eficiente. Actualización en la dinámica del sector hotelero.</p>  <p>Manejo de técnicas de negociación. Relaciones públicas. Búsqueda de nuevos clientes.</p>	<p>OPORTUNIDAD E INMEDIATES EN E SERVICIO.</p>  <p>Profesionales interdisciplinarios especializados en SG-SST. apasionados por el servicio al cliente ¿Qué valor damos al cliente? Control de pérdidas Control de riesgos Control de accidentalidad Desarrollo empresarial sostenible.</p>	<p>Atención Personalizada e individual: Direccionamiento estratégico, portafolio de servicios, equipo de trabajo, brindando satisfacción de las necesidades.</p>  <p>CANALES Visita personal. Manejo de redes sociales y página web. Uso de base de datos. Correos electrónicos de mensajería. Evaluación: Ofrecimiento de primera consulta gratis. Compra: Negociación directa con el cliente y firma de contrato con las</p> 	<p>MERCADO – META – CLIENTES Micro empresas del sector hotelero mínimo de 10 habitaciones. Oficina de turismo del depto. 180 microempresas Hoteleras.</p> <p>Con necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Identificación de peligros, • Valora del riesgo, • Asesoría Jurídica, laboral, administrativa, penal, financiera conforme lo exige la norma colombiana. 
	<p>RECURSOS CLAVE RECURSOS CLAVES Talento humano capacitado. Liquidez. Oficina. Computadores Celulares Mobiliario de oficina. Servicio de Internet.</p> 			

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	75 de 142

		<p>¿Qué problemas del cliente ayudamos a solucionar? Se disminuye el ausentismo laboral. Mejora las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores.</p> <p>¿Qué paquetes de producto o servicios ofrecemos a cada segmento de consumidores? Diagnostico en GS-SST Diseño del Programa en SG-SST. Implementación Acciones de mejoramiento continuo. en SG-SST Asesoría y Capacitación en SGSST.</p>	<p>especificaciones del servicio, responsabilidades y formas de pago. Entrega: Información del producto final en medio físico o digital. Postventa: Visitas personales o contacto de medios virtuales como Skype Seguimiento a la implementación Identificación de necesidades adicionales.</p>	
ESTRUCTURA DE COSTOS.		FUENTES DE INGRESOS		
COSTIS FIJOS MAS COSTOS VARIABLES  78.000.000		POR Consultorías y Capacitaciones El Primer año \$ 211.000.000.		

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	76 de 142

--	--

Fuente: Esta investigación

Cuadro 11. Presupuesto modelo de negocios

Presupuesto modelo de negocios	
Alquiler oficina	\$.1500.000
Depósito / Garantía (3 meses de alquiler)	\$ 2400.000
Equipos de Producción	
Alquiler de Equipos de medición de Riesgos	500.000
Equipamiento de la oficina	
Teléfono móvil	\$ 70.000
Red Internet	\$ 70.000
Papelería	\$ 200.000
Otros	
Asesores	
Marketing	
Papelería.	\$200.000
Publicidad	\$ 200.000

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	77 de 142

Otros Gastos	
Registros legales	\$ 600.000
Otros Agua , luz.	\$ 200.000
Personal (salarios)	3.800.000
Total Costos	\$178.000.000
Ingresos	
Capacitación en SG-SST. 10 x 300.000 mes	3.000.000
Asesoría y consultoría. Unidad 3024000	30.000.000
Total Ingresos	\$211.000.000

Fuente: Esta investigación

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	78 de 142

5.6 Análisis del CANVAS

De acuerdo a nuestra estructura de CANVAS, evidenciamos que los esquemas tratados son acordes a las necesidades de nuestros futuros clientes, ya que a través de nuestra propuesta vamos a generar la confianza necesaria que es base de cualquier relación generando a su vez transparencia de nuestro trabajo; por otro lado, tenemos el conocimiento necesario para así entender las problemáticas con cada uno de nuestros clientes lo que permite de la misma manera dar a conocer beneficios tangibles que puede retribuirse con la implementación del SGSST en este sector. Una vez estructurado nuestro modelo de negocios se llevó a cabo una investigación de mercados dirigida a hoteles que conforman nuestro mercado objetivo con resultados muy positivos; así mismo se visitaron hoteles de la ciudad para validar lo que en principio se planteó en el modelo de negocios estructurado inicialmente, por ejemplo, se confirmó que los empresarios prefieren en forma determinante la asesoría y consultoría personalizada, que la publicidad se lleve a través de internet. También permitió visualizar a futuro aún más nuestro portafolio de servicios en áreas como la jurídica, la financiera y la de mercadeo como se observa en el modelo de negocio planteado.

5.6 Propuesta de valor. **OPORTUNIDAD E INMEDIATEZ EN NUESTROS SERVICIOS.**



Profesionales interdisciplinarios especializados en SG-SST. Apasionados por el servicio al cliente. Apoyamos al cliente en el Control de riesgos laborales como accidentalidad laboral, ausentismo laboral lo que repercute en una mayor productividad empresarial y desarrollo de la misma ya que se mejoran las condiciones tanto en la salud como en la seguridad de los trabajadores. Ofrecemos a nuestro segmento de mercado una oferta clave de servicios como son Diagnostico en GS-SST, diseño del Programa en SG-SST, Implementación Acciones de mejoramiento continuo en SG-SST, Asesoría y Capacitación en SGSST.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	79 de 142

5.8 Estrategia de Producto

Por tratarse de un servicio Intangible nuestra estrategia se enmarca en la oportunidad, en el servicio posventa y en la inmediatez de la respuesta ante las inquietudes del empresario

5.9 Estrategia de Distribución

Por tratarse de un servicio intangible la empresa visitara directamente al empresario, esto se denomina canal directo, esta es la característica de los servicios; la interrelación directa con el consumidor y se integra con la estrategia de servicio planteada mediante la aplicación de medio digital o físico con el uso impresión física, cds, aplicación de plataformas electrónicas “Correo electrónico”, o mediante correo certificado.

5.10 Estrategia de precio

Por los resultados encontrados en la investigación de mercaos y por las características propias del segmento al que va dirigido nuestro servicio entraremos con precios de penetración esto es Calidad alta de nuestro servicio con un precio negociado, teniendo claro está, nuestros costos en la prestación del servicio; el precio acordado con el empresario es por la totalidad del servicio, esto es por el cumplimiento del objeto del contrato lo que indica que no tendrá variaciones, de ahí la importancia de la elaboración de un contrato de prestación de servicios. Para mayor claridad en la siguiente grafica se orienta en cuales son los objetivos al momento de fijar precios que toda empresa debe tener en cuenta según la estrategia definida, que en este caso es penetración en el mercado; lo que nos lleva a conseguir participación en el mercado por ser empresa nueva.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	80 de 142

¿Cuáles son sus metas en la fijación de precios?

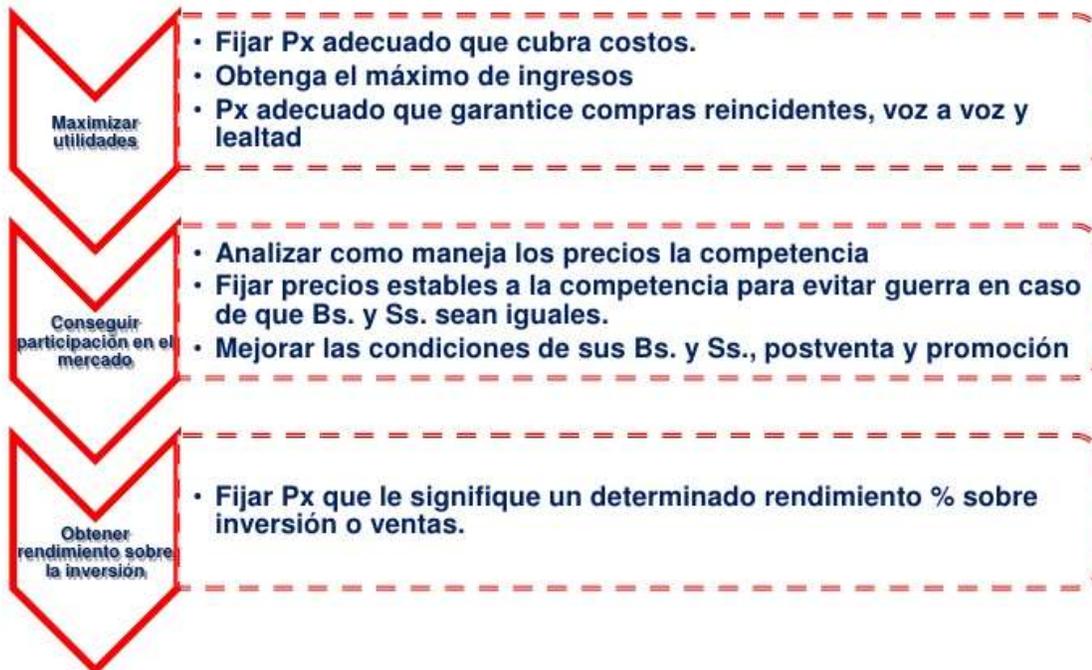


Figura 5. Metas en la Fijación de Precios. Fuente; William Stanton Editorial Mc Graw Hil.

El precio derivado de las actividades de consultoría y asesoría en SGSST se enuncia en la tabla de Servicio de Consultoría y Asesoría en SGSST.

Los precios pueden ser negociados dependiendo del tamaño de la empresa y los procesos que se intervienen dentro de la organización, ya que de eso depende el tiempo de dedicación y recursos suministrados para lograr un óptimo entregable.

Se deben tener en cuenta los costos fijos y costos variables de cada proceso que se desarrolla, “la diferenciación entre costos fijos y variables es esencial para obtener información apta para la toma de decisiones basadas en costos.” (Orozco 1996 p.1). Esto quiere decir que, dependiendo del tamaño de la organización, número de empleados, cantidad de sedes, el compromiso gerencial, se determinará la variación de los costos.

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	81 de 142

5.11 Estrategia de Promoción.

Esta variable tiene tres componentes: son Publicidad, Relaciones públicas, y promoción de Ventas:

Publicidad

Se dará a conocer nuestra empresa a través de un tipo de publicidad Institucional, con un mensaje donde se mezcle lo racional y emocional con el fin de concientizar al empresario frente a los riesgos que corren sus trabajadores. Para esto utilizaremos las diferentes herramientas publicitarias a tarves de medios de difusión de información radial en espacios institucionales a través de radios locales, redes sociales Publicidad en Facebook, Publicidad en Instagram cvon perfiles gratuitos, comunicación telefónica “Revisión directorio empresas locales”.

Se escoge este tipo de herramientas publicitarias, ya que se consideran que son acordes para el inicio, formación y reconocimiento local de nuestra empresa por ser los medios más comunes y utilizados, lo anterior para llegar al crecimiento financiero y posicionamiento de la región

El enfoque publicitario lo utilizamos, primero por las características socio demográficas del segmento al que nos vamos a dirigir por lo tanto tenemos que generar conocimiento y confianza en el mercado objetivo, a través de dos aspectos fundamentales; una publicidad con mensajes de tipo racional donde se le informa de la necesidad de prevenir accidentes de trabajo laboral y el cumplimiento de la norma legal emitida por el gobierno nacional y como segundo argumento está, el componente emocional donde se incorpora la realidad de casos reales que han vivido otras empresas en donde la parte afectiva menoscaba la moral de los trabajadores.

Relaciones Públicas

Es aquí donde nos remitimos a nuestro modelo de negocios y vamos a nuestros socios claves por lo tanto se desarrollará alianzas estratégicas con los diferentes gremios para lograr los acercamientos con los empresarios.

Promoción de Ventas

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	82 de 142

Refiérase que este segmento siempre buscara ventajas en la negociación por lo tanto se considera que se le debe llegar con una promoción denominada Pull. (Estrategia de Atracción del cliente), esto lo lograremos dando las primeras asesorías totalmente gratis, lo que permite generar en el empresario la necesidad de implementar el programa de GS_SST donde se haría énfasis en la obligatoriedad de cumplir la norma y las sanciones a que se vería implicado de no hacerlo

5.12 Estrategia del Servicio

Vincular de manera directa al cliente en el proceso de asesoría y consultoría especialmente en la fase inicial con el propósito de generar una relación comercial de mayor confianza y credibilidad mediante la implementación del enfoque de venta relacional. Como lo afirma Jolson, 1997 “La venta relacional se centra en la creación de una confianza mutua entre Comprador y vendedor para ofrecer al primero beneficios anticipados, a largo plazo y de valor añadido”

Este proceso se estructura en cinco etapas con las siguientes variables:

1. Desarrollo de filosofía de ventas
 - Entender el concepto de venta relacional.
 - Ventas enfocadas a cubrir expectativas y crear confianza en el cliente.
2. Desarrollo de una estrategia de relaciones a través de la Proyección de una imagen positiva
3. Desarrollo de una estrategia de cliente previa preparación de los objetivos
5. Desarrollo de una estrategia de presentación

La implementación de este tipo de venta se centra en la resolución de los problemas del cliente, en proporcionar oportunidades y en la oferta de un valor diferencial a los clientes.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	83 de 142

En la figura siguiente podemos observar cómo podrá darse en su fase inicial el conocimiento del cliente para iniciar todo el proceso:



Figura 5. Mapa de Empatía

Fuente: Alex Osterwalder y Yves Pigneur, *Business Model Generation*

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	84 de 142

Es importante resaltar que el manejo de un producto tangible difiere de un producto intangible y que sus estrategias de mercadeo y ventas deben estar orientadas según la naturaleza del mismo. En la figura siguiente observamos algunas

<u>DIFERENCIAS ENTRE PRODUCTOS TANGIBLES E INTANGIBLES</u>	
PRODUCTO TANGIBLE	PRODUCTO INTANGIBLE
<ul style="list-style-type: none"> • Se fabrican • Naturaleza Tangible • Transferencia de Propiedad • Se compra para siempre • Se puede patentar • Es Almacenable • Homogeneidad • Se puede subsanar errores • Fabricación y Venta • Standarizable. • Se producen en instalaciones en las cuales el público no tiene acceso. • Ejemplos: • Televisor, pizza, un libro, una tostadora, un coche, un bolso, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se prestan • Naturaleza Intangible • No hay transferencia de propiedad • No se compra para siempre • No se puede patentar • No es Almacenable • Heterogeneidad • No se puede subsanar errores • Simultaneidad • No estandarizarle • Casi siempre se producen en las instalaciones del prestatario con la participación del cliente. • Ejemplos: • Servicios de agencia de viajes, servicios inmobiliarios, servicios médicos, seguros, servicios de suscripción, servicio de taxi

Figura 6. Diferencias entre productos tangibles e intangibles

Fuente: Fundamentos de Mercadeo. Stanton William J. 2007

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	85 de 142

6. Plan operativo

6.1 Ficha técnica del servicio

NOMBRE DEL SERVICIO	Asesorías y Consultoría
USUARIOS	Microempresas del sector hotelero de la ciudad de Pasto
PROCESO	Diagnostico Sistema de gestión de riesgos y Salud en el trabajo
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Consultorías
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente de la empresa de consultorías y asesorías
DESCRIPCION DEL SERVICIO	Evaluación inicial para determinar el estado actual de la microempresa frente a la normativa vigente en Colombia sobre Gestión en Salud y salud en el trabajo. Resolución 1111 de 1997.
NECESIDADES y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	Conocer el estado actual de su microempresa en lo referente al tema y cumplir con la normatividad vigente resolución 1111 de 1997.
REQUISITOS LEGALES	Registro cámara de comercio
REQUISITOS TÉCNICOS.	Conocimientos mínimos de los términos, conceptos y normas en gestión en Salud y Seguridad en el trabajo.
TIEMPO DE ENTREGA	Según lo estipulado en el contrato de prestación de servicios.
SITIO DE ENTREGA	Según lo estipulado en el contrato de prestación de servicios.

NOMBRE DEL SERVICIO	Diagnostico
USUARIOS	Microempresas del sector hotelero de la ciudad de Pasto
PROCESO	Diagnostico Sistema de gestión de riesgos y Salud en el trabajo
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Asesoría
RESPONSABLE DEL PROCESO	Profesional esp. En SG-SST
DESCRIPCION DEL SERVICIO	Evaluación inicial para determinar el estado actual de la microempresa frente a la normativa vigente en Colombia sobre Gestión en Salud y salud en el trabajo. Resolución 1111 de 1997.
NECESIDADES y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	Conocer el estado actual de su microempresa en lo referente al tema y cumplir con la normatividad vigente resolución 1111 de 1997.
REQUISITOS LEGALES	Registro cámara de comercio
REQUISITOS TÉCNICOS.	Conocimientos mínimos de los términos, conceptos y normas en gestión en Salud y Seguridad en el trabajo.
TIEMPO DE ENTREGA	Según lo acordado en el contrato de prestación de servicios.
SITIO DE ENTREGA	Según lo acordado en el contrato de prestación de servicios.



NOMBRE DEL SERVICIO	Diseño del SG-SST
USUARIOS	Microempresas del sector hotelero de la ciudad de Pasto
PROCESO	Diseño del Sistema de gestión de riesgos y Salud en el trabajo
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Asesoría
RESPONSABLE DEL PROCESO	Profesional esp. En SG-SST
DESCRIPCION DEL SERVICIO	Establecimiento de los procesos y procedimientos para el diseño de las herramientas necesarias para la construcción de las matrices de riesgos según normativa vigente en Colombia sobre Gestión en Salud y salud en el trabajo. Resolución 1111 de 1997.
NECESIDADES y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	Conocer los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores y la empresa según su actividad económica y el plan de acción que se propone para minimizar o eliminar los riesgos identificados. .
REQUISITOS LEGALES	Registro cámara de comercio
REQUISITOS TÉCNICOS.	Diagnóstico previo en SG-SST
TIEMPO DE ENTREGA	Según lo acordado en el contrato de prestación de servicios.
SITIO DE ENTREGA	Según lo acordado en el contrato de prestación de servicios.

NOMBRE DEL SERVICIO	Implementación del SG-SST
USUARIOS	Microempresas del sector hotelero de la ciudad de Pasto
PROCESO	Implementación del Sistema de gestión de riesgos y Salud en el trabajo
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Asesoría
RESPONSABLE DEL PROCESO	Profesional esp. En SG-SST
DESCRIPCION DEL SERVICIO	Ejecución del plan de trabajo Establecimiento de los procesos y procedimientos para el diseño de las herramientas necesarias para la construcción de las matrices de riesgos según normativa vigente en Colombia.
NECESIDADES y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	Minimizar o eliminar los riesgos identificados. Y concientizar al personal se la importancia en su cumplimiento.
REQUISITOS LEGALES	Resolución 1111 de 1997
REQUISITOS TÉCNICOS.	Diseño del SG-SST
TIEMPO DE ENTREGA	Según lo acordado en el contrato de prestación de servicios.
SITIO DE ENTREGA	Según lo acordado en el contrato de prestación de servicios.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	87 de 142

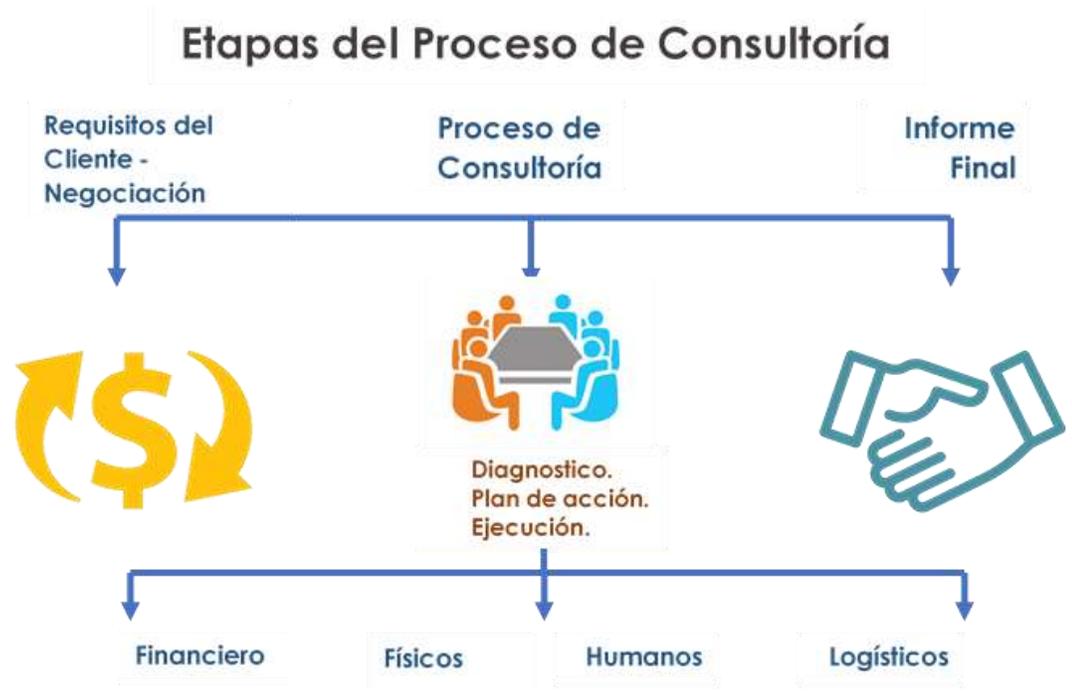


Figura 7. Etapas Proceso de Consultoría

Fuente: Esta investigación

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	88 de 142

6.2 Proceso de Consultoría

- Objetivo
- Responsable
- Flujograma
- Caracterización del proceso de Consultoría
- Recursos Humanos y Físicos
- Herramientas de Seguimiento
- Requisitos según normatividad vigente
- Indicadores

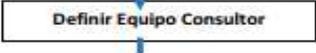
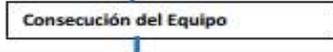
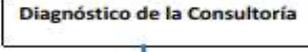
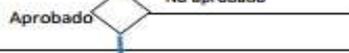
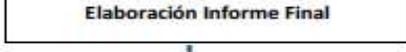
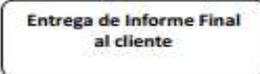
1. Objetivo del proceso de consultoría

Garantizar la Calidad de servicio de Consultoría en SG_SST, teniendo en cuenta las necesidades del cliente, la norma exigida por el decreto 1072 y lo reglamentado por la empresa MLV consultores y asesores en SG_SST.

2. Responsable

Gerente de MLV Asesores y Consultores S.A.S

3. Flujograma de Proceso de Consultoría

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
1		Gerente	Presupuesto de Consultoría
2		Gerente	Cronograma de Consultoría
3		Gerente	Perfil del Consultor
4		Gerente	Contratación
5		Equipo de Asesores	Acta de Reunión Cronograma
6		Equipo de Asesores	Información interna de la empresa (cliente)
7		Equipo de Asesores	Acta de reunión Formato de ejecución y programación de actividades
8		Equipo de Asesores	Informes parciales
9		Equipo de Asesores	Informe de actividades
10			Acta de aprobación Acta de no aprobación
11		Equipo de Asesores Gerente	Acta de revisión final
12			Acta de entrega

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	90 de 142

4. Caracterización del Proceso de Consultoría

FUENTE	INGRESO	PROCESO/ACTIVIDADES	SALIDA	DESTINO
Requisitos del Cliente y de la empresa Propuesta de Asesoría aceptada por el cliente	- Contrato de prestación del servicio Análisis de Recursos disponibles para Consultoría	CONSULTORÍA 1. Diagnostico. Otros 2. Revisión de informe parcial de la asesoría Control 3. Preparación para la entrega 4. Edición y Envío al cliente	<input type="checkbox"/> Diagnostico <input type="checkbox"/> Informe final	Cliente Externo

5. Recursos Humanos y Físicos

Recursos Humanos	Recursos Físicos
<input type="checkbox"/> Gerente General <input type="checkbox"/> Asesores <input type="checkbox"/> Secretaria.	Papelería Computadores Teléfonos Móviles

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	91 de 142

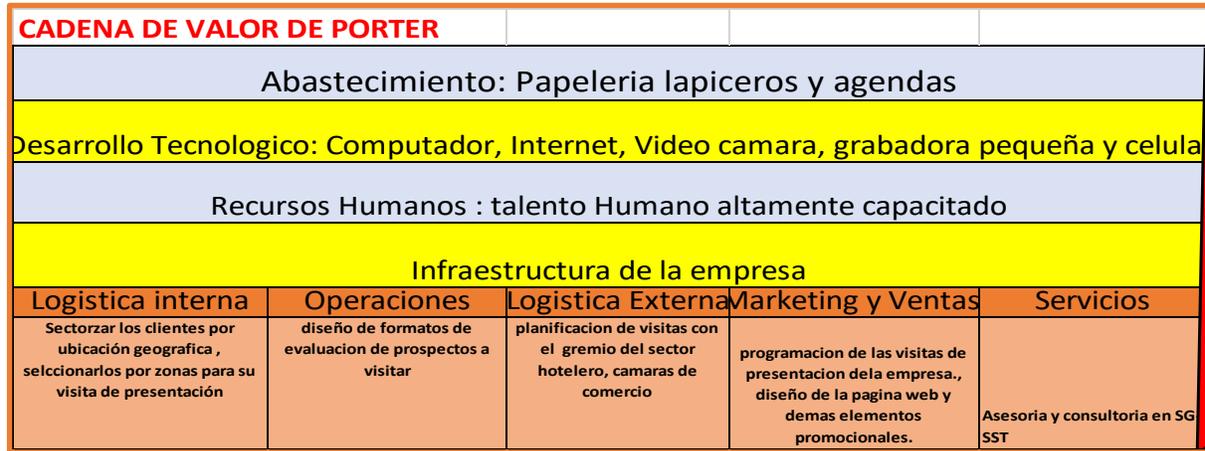


Figura 8. Cadena del valor de Porter

Fuente: Esta Investigación

Cada uno de estos elementos y actividades planteadas hacen parte del normal funcionamiento de la empresa los cuales facilitan la estructuración de la oferta se servicios de una manera eficiente y eficaz. Como se expone a continuación:

Recursos humanos. En este negocio el éxito o el fracaso depende en gran portaje en el profesional, su capacidad de trabajo y su conocimiento especialmente en SG_SST pues es la razón de su contratación y como su capacitación continua es la estrella que le permitirá a la empresa tener ventajas competitivas y comparativas frente a la competencia.

Infraestructura de la empresa:

Logística interna y Operaciones. El contar con unos procesos y procedimientos claros le permitirán a la empresa ser muy ágil en la planeación de sus ventas, pues el contar con una sectorización disminuyes costos financieros y esfuerzos humanos en desplazamientos no organizados, igualmente facilita la identificación de prospectos dentro del segmento objetivo ya

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	92 de 142

que se estructuran formatos guía donde que con la ayuda de una base de datos de los Hoteles identificados como mercado objetivo se realiza el análisis respectivo optimizando tiempos, costos y movimientos.

Logística Externa. El organizar una agenda externa en conjunto con los diferentes gremios permite igualmente la optimización de todos los recursos generando adicionalmente un mayor conocimiento por parte de estos de la existencia de la empresa en el mercado de las consultorías y asesorías en SG-SST.

Marketing y ventas. Entendiendo por Marketing en el concepto más básico como el proceso de Identificación de Necesidades, deseos y expectativas de un Segmento de mercado de manera rápida, eficiente y eficaz que la competencia logrando por estos esfuerzos una rentabilidad para la empresa. Así mismo se entiende por venta los procesos de compra –venta entre dos personas naturales o jurídicas o entre persona natural y jurídica con el fin satisfacer sus necesidades. También lo podemos definir la venta como procesos de intercambio.

El tener claro que la función del marketing y ventas de centra en el cliente lleva de manera directa a establecer con claridad la función de las ventas entre las cuales está la búsqueda de clientes, la retención de clientes y la recuperación del cliente periodo. Lo que para nuestro caso aplicaría la búsqueda de los clientes por ser una empresa nueva, al igual que el estudio de la competencia y el mercado entre las funciones más importantes

Los anterior permite definir como modelo de venta o tipo de venta la venta relacional explicada en capítulo posterior y a formular indicadores de gestión comerciales.

Servicios. Nuestro portafolio de Servicios ha estructurado teniendo como fundamento la norma que regula y obliga a las empresas frente a SG-SST esto genera confianza en los clientes potenciales

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	93 de 142

por la amplitud del mismo como es el Diagnóstico, Diseño, implementación, capacitación, asesoría y consultorías en SG-SST.

Desarrollo Tecnológico. Uno de los recursos que generan ventajas comparativas es precisamente la tecnología que en principio la empresa contara con la tecnología básicos, pero que seguramente a futuro tendrá que mejorar para servir de una manera más eficiente y eficaz generando mayor confianza en el cliente ya podrá interactuar virtualmente con la empresa, para asuntos que posiblemente no requiera la presencia física del asesor, sin perder la promesa de valor la cual es la atención personalizada, pero también es claro que el interactuar por estos medio tecnológicos simplificara costos, tiempos y esto se traduce mayor eficacia en el servicio prestado. Igualmente, importante saber que la Investigación, innovación y desarrollo serán determinantes en la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. Estas herramientas permiten estar a la vanguardia de las tendencias y cambios en SG-SST a nivel mundial y lleva al mejoramiento de nuestros procesos y procedimientos en la medida que los sepamos aprovechar.

Abastecimiento. Contar con un registro de proveedores certificados garantiza la disponibilidad adecuada y oportuna de los requerimientos para la prestación del servicio el cumplimiento del objeto misional.

Análisis de Maquinaria

Necesidades de Maquinaria. Se requiere computador, servicio de internet, celular, grabadora y filmadora y equipos de medición de riesgos. Por valor de por valor de 2000.000

Necesidades de materiales. ¿Se requiere papelería, lapiceros, agendas \$ 200.000 mes?

Necesidades de personal. Nuestro equipo de trabajo está conformado por tres profesionales con especialización en SG-SST y un asistente administrativo. Por valor de \$ 3.800.000 mes.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	94 de 142

Análisis de Localización. Estaremos ubicados en zona céntrica de la Ciudad de pasto considerada zona comercial. El costo promedio de alquiler de una oficina es de 1.500.000 y se encuentra estratificada como comercial cercanía con el grupo objetivo.

Propuesta de Diseño de Planta. Contará con una oficina con un área de 50 metros cuadrados con los elementos necesarios para su funcionamiento y un ambiente característico de una empresa emprendedora y dinámica que refleje la calidad del servicio que ofrecemos

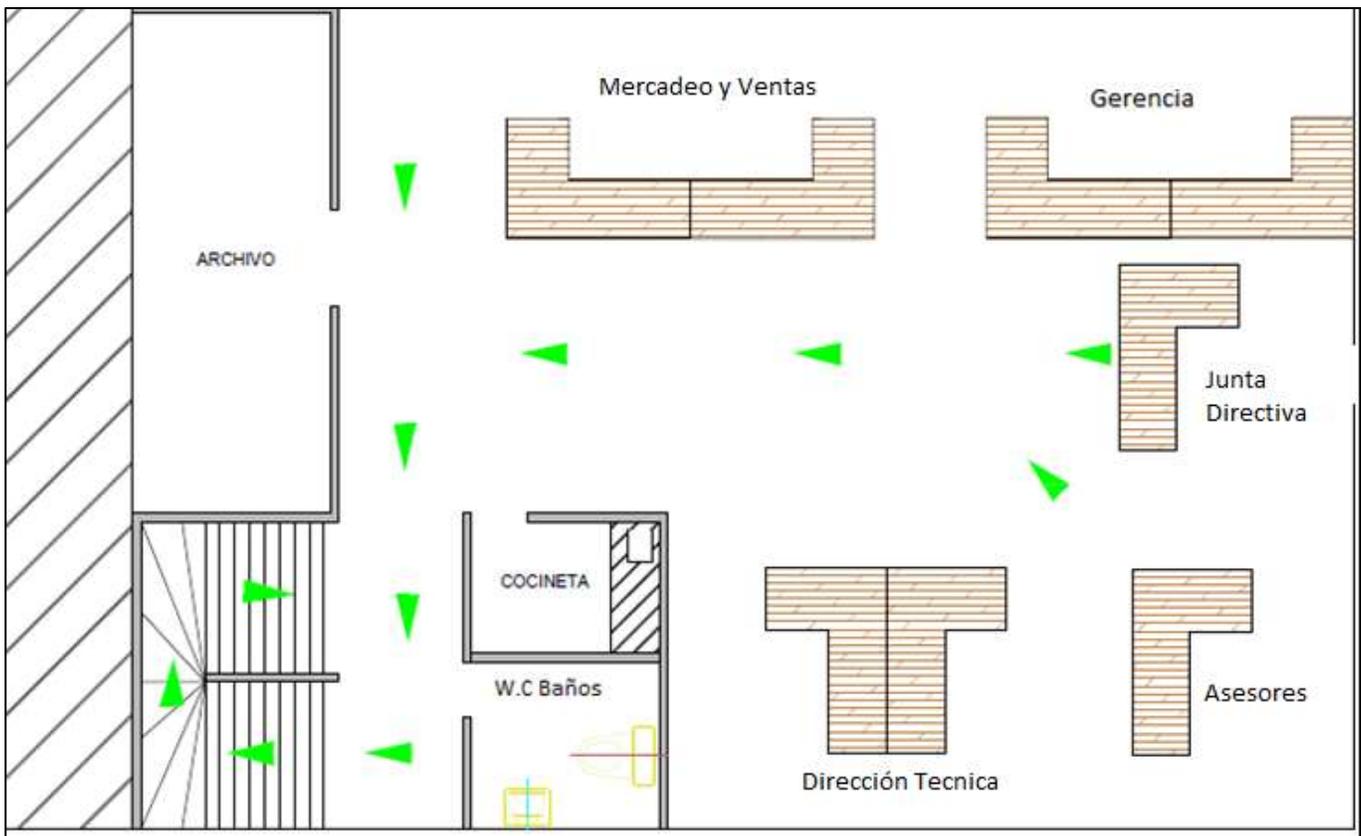


Figura 9. Diseño de planta

Fuente: Esta investigación

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	95 de 142

7. Plan organizacional empresa MLV Asesores y Consultores S.A.S

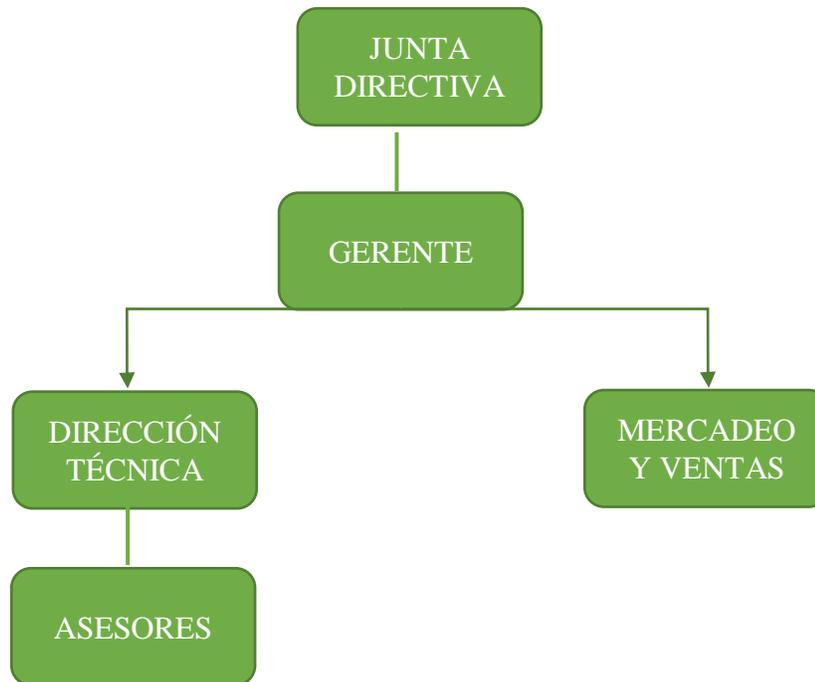


Figura 9. Organigrama empresa MLV Asesores y Consultores S.A.S

Fuente. Esta investigación

7.1 Análisis Legal y Normativo

Teniendo en cuenta los tipos de sociedades mercantiles existentes en Colombia y haciendo un análisis de las ventajas y desventajas de cada una, se decide constituir una Sociedad por Acciones Simplificada creada mediante la ley 1258 de 2008, por los beneficios tributarios que brinda a las empresas

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	96 de 142

Esta, es una sociedad de capitales constituida por una o varias personas naturales o jurídicas que, luego de la inscripción en el registro mercantil, se constituye en una persona jurídica distinta de su accionista o sus accionistas.

Etapas para su constitución:

- Consultar nombre en el RUES
- Preparar la papelería
- Inscripción en la cámara de comercio
- Crear cuenta de ahorros
- Tramitar el RUT definitivo
- Tramitar el registro mercantil definitivo.
- Resolución de facturación y firma digital.

1. verificar que el nombre de la nueva empresa no lo tenga registrado otra empresa.

Lo primero es consultar en el Registro Único Empresarial y Social (RUES) para verificar que no exista otra empresa con el nombre que desean registrar. Esta consulta la pueden hacer en la página www.rues.org.co y escribir la razón social o en la cámara de comercio de la ciudad.

2. En este paso alistamos los Requisitos para la constitución:

- Documento privado de constitución
- PRE-RUT
- Fotocopia de la cédula del representante legal
- Formulario único empresarial

El documento de constitución, este define la estructura orgánica de la empresa y los estatutos de la empresa

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	97 de 142

El PRE-RUT se diligencia en la página web de la DIAN, seleccionando la opción inscripción Rut seguidamente Cámara de comercio y se da continuar dejando en blanco el espacio del formulario

El formulario único empresarial se adquiere en la cámara de comercio, se debe llenar con todos los datos de la empresa.

3. Registrarse en la cámara de comercio

Después de tener los documentos listos debe registrar en cámara de comercio para su legalización, para esto debe pagar los derechos de constitución y demás obligaciones

4.- cuenta bancaria

Una vez inscrita la empresa le dan una copia de la matrícula mercantil. y con este documento podrá adelantar los trámites bancarios para la apertura de las respectivas cuentas

5.-Tramitar el RUT definitivo

Posteriormente debe ir a la Dian a tramitar el RUT, para esto debe llevar la cedula del representante legal de la empresa, la constancia del registro mercantil y la constancia de la titularidad de la cuenta bancaria.

6.-Tramitar el registro mercantil definitivo

Una vez la Dian le entrega el Rut, la empresa está totalmente constituida y legalizada

7.- Resolución de facturación y firma digital

El paso final es solicitar ante la Dian la resolución para poder facturar para esto se necesita la cedula del representante legal y el registro mercantil.

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	98 de 142

7.1.1 Legislación aplicable. A continuación, presentamos un formato genérico el cual sirve de guía para la constitución de la empresa de una Sociedad por Acciones Simplificadas.

Estatutos Básicos Sociedad por Acciones Simplificada

Ciudad y fecha de emisión del documento, 18 de marzo de 2019

Por medio del presente documento privado, y respaldado con nuestras firmas nosotros manifestamos nuestra voluntad de constituir una Sociedad comercial del tipo Sociedad por Acciones Simplificadas (SAS), la cual se registrará por los siguientes estatutos

Nombre	IDENTIFICACIÓN	DOMICILIO		
	Tipo de Identificación	Número	Lugar de Expedición	
NOMBRE DEL CONSTITUYENTE	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	LUGAR DE EXPEDICIÓN DEL DOCUMENTO	DOMICILIO DE LA PERSONA CONSTITUYENTE

Formato genérico para constitución de empresa

Capítulo I

Nombre, Nacionalidad, Domicilio, Objeto y Duración de la Sociedad

Artículo 1. Nombre, nacionalidad y domicilio.

La sociedad se denomina **MLV ASESORES Y CONSULTORES SAS**. Es una sociedad comercial por acciones simplificada, de nacionalidad colombiana. El domicilio principal de la sociedad es la ciudad dei **DOMICILIO DE LA SOCIEDAD**. La sociedad podrá crear sucursales, agencias y establecimientos por decisión de su Asamblea General de Accionistas.

Artículo 2. Objeto:

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	99 de 142

La Sociedad MLV Asesores y Consultores S.A.S. .Tendrá por objeto la prestación de asesorías y consultorías en lo relacionado con el SG-SST.

Artículo 3. Duración.ii

La sociedad tendrá vigencia indefinida. iii

Capítulo II

Capital y Acciones

Artículo 4. Capital Autorizado, Suscrito y Pagadoiv

Valor Nominal de las Acciones	\$ Digitar valor nominal de las acciones (en números)
Clase de acciones	Nominativas y Ordinarias

v CAPITAL AUTORIZADO vi	
No. DE ACCIONES	viiVALOR TOTALviii
Número de acciones autorizadas	ix Valor total capital autorizadox

xiCAPITAL SUSCRITOxii	
xiiiNo. DE ACCIONESxiv	xvVALOR TOTALxvi
xviiNúmero de acciones suscritasxviii	xix Valor capital suscritoxx
xxiCAPITAL PAGADOxxii	
xxiiiNo. DE ACCIONESxxiv	xxvVALOR TOTALxxvi
Número de acciones pagadas	Valor del capital pagado

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	100 de 142

Artículo 5. Derechos derivados de cada acción.

Cada acción nominativa confiere los siguientes derechos a su propietario: a) El de deliberar y votar en la Asamblea de Accionistas de la Sociedad; b) El de percibir una parte proporcional a su participación en el capital de la sociedad de los beneficios sociales establecidos por los balances de fin de ejercicio; c) El de negociar las acciones con sujeción a la ley y a los estatutos; d) El de inspeccionar libremente los libros y papeles sociales, dentro de los cinco (5) días hábiles anteriores a la fecha en que deban aprobarse los balances de fin de ejercicio, en los eventos previstos en el artículo 20 de la ley 1258 de 2008; y e) El de recibir, en caso de liquidación de la sociedad, una parte proporcional a su participación en el capital de la sociedad de los activos sociales, una vez pagado el pasivo externo de la sociedad.

Capítulo III.

Dirección, Administración, Representación y Revisoría Fiscal de la Sociedad

Artículo 6. Órganos Sociales:

La dirección de la sociedad es ejercida por la Asamblea General de Accionistas o, de modificarse su composición accionaria en tal sentido y de conformidad con la ley, lo será por su único accionista. La administración y representación legal está a cargo del Representante legal.

Artículo 7. Dirección de la Sociedad: Asamblea General de Accionistas.

La Asamblea se compone de los accionistas inscritos en el Libro de Registro de Acciones, o de sus representantes o mandatarios reunidos en el domicilio social o fuera de él, con el quórum y en las condiciones previstas en estos estatutos y en la ley. La asamblea ejerce las funciones previstas en el artículo 420 del Código de Comercio. La asamblea será convocada por el representante legal mediante comunicación escrita que incluirá el orden del día correspondiente a la reunión

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	101 de 142

convocada, dirigida a cada accionista con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles. Para deliberar en cualquier tipo de reunión, se requerirá de uno o varios accionistas que representen cuando menos la mitad más una de las acciones suscritas. En cualquier tipo de reunión, la mayoría decisoria estará conformada por el voto favorable de un número singular o plural de accionistas que represente al menos la mitad más una de las acciones presentes. Se podrán realizar reuniones por comunicación simultánea o sucesiva y por consentimiento escrito.

Artículo 8. Administración y Representación Legal de la Sociedad

La administración y representación legal de la sociedad está en cabeza del representante legal, Quien tendrá un suplente que podrá reemplazarlo en sus faltas absolutas, temporales o accidentales

Artículo 9. Facultades de los representantes legalesxxxvii

Los representantes legales pueden celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y funcionamiento de la sociedad.

Artículo 10. Revisoría Fiscal.

La sociedad no tendrá Revisor Fiscal mientras no esté obligada por la Ley. De llegar a encontrarse en los supuestos legales que hacen obligatoria la provisión de dicho cargo, se procederá a la designación por parte de la asamblea general de accionistas, y su nombramiento se efectuará con posterioridad a la constitución de la sociedad.

Capítulo IV

Estados Financieros, Reservas y Distribución de Utilidades

Artículo 11. Estados Financieros y Derecho de Inspección.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	102 de 142

La sociedad tendrá ejercicios anuales y al fin de cada ejercicio social, el 31 de diciembre, la Sociedad deberá cortar sus cuentas y preparar y difundir estados financieros de propósito general de conformidad con las prescripciones legales y las normas de contabilidad establecidas, los cuales se someterán a la consideración de la Asamblea de Accionistas en su reunión ordinaria junto con los informes, proyectos y demás documentos exigidos por estos estatutos y la ley.

Tales estados, los libros y demás piezas justificativas de los informes del respectivo ejercicio, así como éstos, serán depositados en las oficinas de la sede principal de la administración, con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles al señalado para su aprobación.

Artículo 12. Reserva Legal:

De las utilidades líquidas de cada ejercicio la sociedad destinará anualmente un diez por ciento (10%) para formar la reserva legal de la sociedad hasta completar por lo menos el cincuenta por ciento (50%) del capital suscrito.

Artículo 13. Utilidades, Reservas y Dividendos.

Aprobados los estados financieros de fin de ejercicio, la Asamblea de Accionistas procederá a distribuir las utilidades, disponiendo lo pertinente a reservas y dividendos. La repartición de dividendos se hará en proporción a la parte pagada del valor nominal de las acciones. El pago del dividendo se hará en efectivo, en las épocas que defina la Asamblea de Accionistas al decretarlo sin exceder de un año para el pago total; si así lo deciden los accionistas en Asamblea, podrá pagarse el dividendo en forma de acciones liberadas de la misma sociedad. En este último caso, no serán aplicables los artículos 155 y 455 del Código de Comercio.

Capítulo V

Disolución y Liquidación

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	103 de 142

Artículo 14. Causales de Disolución.

La sociedad se disolverá ante la ocurrencia de cualquiera de las siguientes causales:

Por vencimiento del término previsto en los estatutos, si lo hubiere, a menos que fuera prorrogado mediante documento inscrito en el registro mercantil antes de su expiración.

Por imposibilidad de desarrollar las actividades previstas en su objeto social.

Por la iniciación del trámite de liquidación judicial.

Por las causales previstas en los estatutos.

Por la voluntad de los accionistas adoptada en la asamblea o por decisión del accionista único.

Por orden de autoridad competente.

Por pérdidas que reduzcan el patrimonio neto de la sociedad por debajo de cincuenta por ciento del capital suscrito.

Artículo 15. Liquidación.

Llegado el caso de disolución de la sociedad, se procederá a la liquidación y distribución de los bienes de acuerdo con lo prescrito en la ley en relación con las sociedades de responsabilidad limitada.

Artículo 16. Liquidador.

Hará la liquidación la persona o personas designadas por la Asamblea de Accionistas. Si no se nombrara liquidador, tendrá carácter de tal del Representante Legal.

Artículo 17. Sujeción a las Normas Legales.

En cuanto al desarrollo y término de la liquidación, el liquidador o los liquidadores se sujetarán a las normas legales vigentes en el momento de efectuarse la liquidación.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	104 de 142

Capítulo VI

Resolución de Conflictos

Artículo 18. Arbitramento.

Todas las diferencias que ocurran a los accionistas entre sí, o con la sociedad o sus administradores, en desarrollo del contrato social o del acto unilateral, incluida la impugnación de determinaciones de asamblea o junta directiva con fundamento en cualquiera de las causas legales, será resuelta por un tribunal arbitral compuesto por dos (2) mediante el tipo de arbitraje fundamentado en derecho designados por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio. El tribunal, sesionará en el Centro antes mencionado y se sujetará a las tarifas y reglas de procedimiento vigentes en él para el momento en que la solicitud de arbitraje sea presentada.

Capítulo VII

Remisión

Artículo 19. Remisión Normativa.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 4 del Código de Comercio y 45 de la ley 1258 de 2008, en lo no previsto en estos estatutos la sociedad se regirá por lo dispuesto en la ley 1258 de 2008; en su defecto, por lo dispuesto en las normas legales aplicables a las sociedades anónimas; y en defecto de éstas, en cuanto no resulten contradictorias, por las disposiciones generales previstas en el Título I del libro Segundo del Código de Comercio.

Capítulo VIII

Disposiciones Transitorias

Artículo 1. Transitorio. Nombramientos.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	105 de 142

Hasta cuando la Asamblea disponga lo contrario, sin perjuicio de las facultades de elección y remoción consagradas es estos estatutos, se hacen los siguientes nombramientos:

Representante Legal xxviii Seleccione el tipo de representante legal xxix
Se designa en este cargo a: Redactar el nombre y apellidos del representante legal , identificado con la Seleccionar el tipo de identificación no. redactar el número de identificación de seleccionar el lugar de expedición del documento de identificación .
La persona designada como Representante Legal Seleccione el tipo de representante legal modo de aceptación del cargo

Fuente: Cámara de Comercio de Bogotá

Firmas:

Nombre del Constituyente

Mónica C. de la Portilla Maya

Luisa Ríos

Víctor Ramírez

7.2 Marco legal

Las empresas que prestan servicios en SG-SST se rigen por la normatividad del decreto 1072 del 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo; al igual que la resolución 311 del 2019 Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	106 de 142

Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. Como se explica en la siguiente tabla.

Cuadro 12. Marco Legal para empresas de SGSST

Norma/ ley / decreto / resolución	Fecha	Tomado de	Descripción
Decreto 1072 del 2015	26 de mayo del 2015	Ministerio del trabajo	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
Resolución 1111 del 2017	27 de marzo del 2017	Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.
Decreto 1477 del 2014	5 de Agosto de 2014	Ministerio de trabajo	Se expide la tabla de enfermedades laborales.
Resolución 1401 del 2007	24 de Mayo del 2007	Ministerio de protección social	Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
Decreto 1295 DE 1994	22 de Junio de 1994	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	Por el cual se determina la organización y



			administración del Sistema General de
Norma/ ley / decreto / resolución	Fecha	Tomado de	Descripción
Resolución 2346 de 2007	11 de Junio de 2007	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
Ley 776 de 2012	17 de Diciembre de 2012	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Decreto 0723 del 2013	15 de Abril del 2013	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.	Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	108 de 142

			través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones.
--	--	--	---

Fuente: Esta Investigación, Tomado de: Secretaria Jurídica Distrital Bogotá

7.2 Obligaciones y Beneficios

Puede ser constituido por contrato privado, este debe ser autenticado antes de su suscripción en el registro mercantil.

Los socios solo responden hasta el monto de sus aportes. Como es una sociedad de capital, con este es que se responde por las obligaciones. Según González, esta es una ventaja de las SS.AA.SS., ya que, por ejemplo, la suelen utilizar mucho las familias para desvincular su patrimonio familiar de la sociedad. Pues por su naturaleza, este tipo de sociedad como se explica en este enunciado responde con el capital más no con el patrimonio personal.

El pago del capital por cada socio puede ser pactado en el contrato de sociedad con plazos distintos a los establecidos en el Código de Comercio, pero no puede exceder los dos años.

Pueden emitir cualquiera de las siguientes acciones: las privilegiadas, con dividendo preferencial y sin derecho a voto, con dividendo fijo anual y las de pago.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	109 de 142

Las acciones emitidas no las pueden negociar en la bolsa, pero sí de forma libre en otros medios. Sobre este punto en particular la página Geriencie.com apunta una gran desventaja, explicando que una de las formas que tiene una empresa para adquirir la necesaria financiación para expandirse y crecer es cotizar en la bolsa. Lo que precisamente la S.A.S no puede hacer.

No están obligadas a tener junta directiva ni revisoría fiscal.

7.3 Obligaciones tributarias de las S.A.S

Impuestos sobre la renta: es el tributo que debe pagar por la totalidad de los ingresos netos que recibió durante el año y que pueden producir un aumento en su patrimonio.

Impuesto sobre las ventas: es el que conocemos como IVA, el gravamen sobre el consumo de bienes y servicios que con la reforma tributaria quedó para algunos productos y servicios en 19% y para ciertos alimentos en 5%.

Impuesto de industria y comercio: deben pagarlo todas aquellas personas que tengan actividad industrial, comercial o de servicios. Es decir, que si usted tiene un establecimiento ya sea, tienda, droguería, ferretería, panadería etc., debe inscribirse en el Registro de información Tributaria y pagar este impuesto.

Gravamen a los movimientos financieros: este es el mismo 4x1.000, que recae en los saldos de las cuentas de ahorro y corriente de los bancos privados y también las operaciones que se realicen con el Banco de la República.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	110 de 142

7.4 Beneficios Tributarios de las S.A.S

Las pequeñas y medianas empresas constituidas antes de diciembre de 2016 pueden acogerse a los beneficios de la Ley 1429 de 2010, tales como la progresividad en renta y beneficios de descuentos por generación de nuevos puestos de trabajo a ciertos tipos de personas en Colombia. En cuanto a la progresividad de la renta se trata de pagar gradualmente el impuesto de renta hasta homogenizar con la tarifa de las otras empresas. En este sentido, durante los primeros años no tendrán que pagar el 100% del impuesto, así:

- 1° y 2° año, cero por ciento (0%)
- 3er año, veinticinco por ciento (25%)
- 4° año, cincuenta por ciento (50%)
- 5° año, setenta y cinco por ciento (75%)
- 6° año y siguientes, paga la tarifa plena (100%)

Para el descuento en impuestos por nuevos puestos de trabajo, el empleador debe contratar personas menores de 28 años o que ganen menos de 1.5 salarios mínimos legales vigentes.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	111 de 142

8. Plan de Gestión de riesgos

8.1 Riesgo del producto

Una de las etapas más importantes en todo proceso administrativo es la identificación de los riesgos asociados a cada actividad, valorarlos y trazar las estrategias que le permitan alcanzar los objetivos. El plan de riesgos es el proceso que se encarga de planificar la gestión de los riesgos del proyecto, identificarlos, planear la respuesta y hacer seguimiento a los mismos, vincula todas las áreas de la empresa, teniendo en cuenta el alcance el tiempo y por supuesto los costos. Son cuatro las preguntas que debe formular toda empresa en este tema:

¿qué es lo primero que tengo que hacer ante un riesgo?

¿Cómo hacer un análisis cualitativo de los riesgos?

¿Cómo hacer un análisis cuantitativo de los riesgos?

¿Cómo hacer un ckecklist de los riesgos?

Para nuestra empresa se identificaron tres riesgos:

1. Que el producto no cumpla con la norma establecida en la ley colombiana, esto es que nuestra asesoría y/consultoría no se desarrolle conforme a lo solicitado por el cliente en fundamento de la norma. Generando posiblemente mayores riesgos y problemas para el empresario.
2. Otro riesgo identificado es que el producto no se ajuste al perfil de riesgo del cliente. Ocasionando mayores riesgos al empresario
3. Que el producto se dirija al segmento equivocado.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	112 de 142

Frente a estos posibles riesgos la empresa lleva unos controles muy exigentes en el proceso en cada uno de sus etapas para lo cual desarrolla una plantilla de verificación en el que se contempla: nombre del Cliente, nombre del Hotel, segmento, número de empleados, tipo de riesgos a los que está expuesto. En segundo lugar, la empresa analiza de manera especial el perfil del asesor que se a asignar al cliente teniendo en cuenta su formación, su experiencia, su licencia para trabajar en SG-SST; proceso supervisado por el gerente directamente. Esto garantiza y disminuye los riesgos de producto.

8.2 Riesgos de clientes

Se afirma que el activo más valioso de la empresa son los clientes, estos son la razón de ser de la misma y son estos los que generan los ingresos, por esta razón vamos a identificar lo que puede salir mal y poder hacer una valoración e impacto si llega a suceder y trazar el plan de contingencia evitando así la pérdida de los clientes.

8.3 Riesgos más comunes

- Visita de la competencia.
- Disgusto del cliente.
- Precio.
- Influencia cultural del cliente

Seguidamente viene la valoración del riesgo donde se contempla la probabilidad de que suceda y el impacto que tiene si el cliente se va. Esto lo podemos analizar en estos parámetros:

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	113 de 142

Probabilidad: Alta, Media y Baja.

Impacto: Alta, Media y Baja

En la gráfica siguiente se observa las diferentes posibilidades que se pueden dar y los riesgos a los que podemos correr en la empresa.



Figura 10. Riesgo de Pérdida

Fuente. Matriz de Mackenzie

Y el paso final será el cómo se contrarrestará los riesgos según el cuadrante en el cual se identifique en la matriz de posibilidades, para lo cual hay tres caminos

Ignorar el riesgo. Si la probabilidad es baja o el impacto es bajo, puedes sencillamente ignorar el riesgo.

Riesgo medio: se debe Preparar medidas de contingencia. para contrarrestar el efecto.

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	114 de 142

Reducir el riesgo. Si el impacto es muy alto, o hay una probabilidad muy alta para un impacto intermedio, se debe reducir el impacto o la probabilidad o ambos.

Si priorizamos los riesgos de acuerdo a las caracterizas de nuestro mercado objetivo tendremos, en primer lugar, el riesgo de que un cliente se pierda por precio dado la capacidad financiera de estas empresas y por acciones de la competencia integrada por personas naturales que no están legalmente registradas y por lo tanto ofrecen sus servicios con precios más bajos.

Llevando el ejemplo a la Matriz de Riesgos y considerando que se diera este caso analicémoslos. Observamos que la probabilidad de ocurrencia es media porque las personas naturales que ofertan estos servicios no cuentan con los conocimientos y licencias para ofertar los servicios en SG-SST, en cuanto al impacto este sería alto afectando la imagen de la empresa en el mercado y los ingresos de la misma. Frente a esto tenemos un plan de acción que implica cuatro acciones inmediatas. Demostración ante el cliente de la calidad dela prestación del servicio por parte de nuestro especialistas en SG-SST, demostración con las licencias y permisos de ley reglamentarios para la prestación del servicio, generar la relación de confianza y credibilidad con valores agregados sin costo alguno para el cliente como por ejemplo capacitaciones en SG-SST y por supuesto tendremos que tener dentro nuestra planeación de ventas otros prospectos plenamente identificados que nos permitan continuar con nuestro labor misional.

8.4 Riesgos de mercado

La siguiente grafica permite identificar claramente los riegos de mercado (entorno, Estratégicos y operacionales) a los que está expuesto todo empresario independiente aún del tamaño de su empresa.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	115 de 142



Figura 11. Riesgo de mercado

Frente a los riesgos de mercado todo muy importante, sin embargo, se considera para nuestro caso los siguientes como de mayor importancia:

Riesgos estratégicos:

Inestabilidad financiera de la empresa.

Riesgos del entorno.

Cambios en el entorno Político y Normativo.

Riesgos Operacionales:

Socios que no cumplen con los compromisos

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	116 de 142

Si llegase a presentar el resigo Estratégico la empresa tiene claro que cualquier socio está en capacidad de apalancar la empresa financieramente con opción de comprar la total de la empresa. Esto garantiza el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con los clientes, proveedores, trabajadores y demás que se hayan adquirido.

Si llegase a presentar el Riesgo del Entorno la empresa está en capacidad para hacer los ajustes necesarios en el menor tiempo posible. Para esto los profesionales deben actualizarse en todos los temas de SG-SST.

Si llegase a presentar el riesgo Operacional y de hecho es lo más frecuente en las sociedades comerciales. Para nuestro caso se tiene claro que el no cumplimiento de las obligaciones por parte de cualquier socio, este podrá retirarse y dar opción o a otros inversores que en primera instancia son los otros socios. Lo que garantiza el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por la empresa.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	117 de 142

TIPO DE RIESGO	RIESGOS IDENTIFICADOS	ESTRATEGIA DE GESTIÓN
DEL PRODUCTO O SERVICIO	Que no cumpla con la norma	Lista de chequeo de cumplimiento
ORGANIZACIONAL (EQUIPO)	Que el personal asesor no esté capacitado para prestar el servicio	Contar con Profesional Especialista en SG-SST y curso de 50 horas. En implementación, diseño y gestión de SST. De acuerdo a la norma
SOCIAL	La falta de ética en la prestación del servicio de SG-SST	Cumplimiento de la res 312 del 2019 y el resto de normativa legal vigente
ECONÓMICOS (MERCADO)	Las multas por incumplimiento de la prestación del servicio de SG-SST y de la norma	Cumplimiento del servicio y de la norma que rige todo el SG-SST
AMBIENTAL	Mal manejo de los residuos químicos, sólidos, y ausencia de protocolo de rutas de evacuación para estos desechos realizados por los hoteles	Manejo de residuos químicos, sólidos y ruta de evacuación de ellos según la norma

Cuadro 13. Resumen riesgos

Fuente: Esta investigación

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	118 de 142

9. Plan Financiero

Dentro de las metodologías para desarrollar el componente financiero se utilizó la plataforma financiera del fondo Emprender siguiendo los pasos que a continuación se indica. Se aclara que son los mismos que se pide en la guía que la Universidad exige, pero en el orden que la plataforma indica.

Cuadro 14. *Supuestos Macroeconómicos*

1. Supuestos macroeconómicos (1)					
VARIABLES Macroeconómicas	2019	2020	2021	2022	2023
Inflación	3,50%	3,50%	3,50%	3,50%	3,50%
Devaluación					
PAGG					
IPP					
Crecimiento PIB					
DTF T.A.	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%

Fuente: Esta investigación

Cuadro 15. *Costos*

1. Clasificación de costos y gastos. Clasifique los costos y gastos en la casilla correspondiente, según su naturaleza variable (CF) o fija (CV).				
Rubro	Valor año 1	Clasificación de los costos y gastos (1)	Costo Variable	Costo Fijo
1.1. Clasificación de los costos				
1.1.1 Costo de materias prima e insumos utilizados	0	CV	0	
1.1.2 Costo de mano de obra directa	79.299.000	CF	0	79.299.000
1.1.3 Costo de mano de obra directa jornales	0		0	0
1.1.4 Costos indirectos de fabricación				
- Arrendamiento	12.000.000			12.000.000
- Servicios públicos	840.000	CF	0	840.000
- Seguros	2.400.000		0	2.400.000
- Mantenimiento y reparaciones	2.400.000	CF	0	2.400.000
- Dotaciones	2.400.000	CF	0	2.400.000
-	6.000.000		0	0
-	0		0	0

- Otros	0		0	0
1.2 Clasificación de los gastos				
1.2.1 Gastos de administración				
Sueldos a empleados	58.648.060	CF		58.648.060
Honorarios Contador	3.600.000	CF		3.600.000
Arrendamientos	6.000.000	CF		6.000.000
Otros impuestos	0	CV	0	
Servicios Bancarios	0	CF	0	0
Seguros	0		0	0
Servicios Públicos	1.800.000	CF	0	1.800.000
Suscripciones y afiliaciones	0		0	0
Teléfono, internet, correo	1.800.000	CF	0	1.800.000
Suministros de oficina	1.200.000	CF	0	1.200.000
	0		0	0
	0		0	0
	0		0	0
	0		0	0
	0		0	0
Otros	0		0	0
1.2.2 Gastos de ventas				
Sueldos a empleados	0	CV	0	0
Gastos de distribución	0	CV	0	
Publicidad	6.000.000	CF	0	6.000.000
Gastos de representación	0		0	0
Gastos de viaje	0	CF	0	0
Total costos variables y fijos			0	178.387.060

Fuente: Esta Investigación

Cuadro 16. Punto de Equilibrio

Punto de equilibrio (\$) =	$\frac{\text{Costos Fijos totales}}{1 - (\text{Costos variables} / \text{Ingresos por ventas})}$		
Punto de equilibrio (\$) =	$\frac{178.387.060}{1 - (0 / 211469280)}$		
Punto de equilibrio (\$) =	178.387.060		
Punto de equilibrio en Unidades			
Producto	Cantidad	Precio	Ingresos
ASESORIAS IMPLEMENTACIÓN SGSST	51	3.024.488	153.080.255
CAPACITACIONES	51	500.000	25.306.805
	0	0	0



	0	0	0
	0	0	0
Total	101		178.387.060

Cantidades	Ingreso Total	Costo total	Costos Fijos
0	0	178.387	178.387
51	89.194	178.809	178.387
101	178.387	179.231	178.387
152	267.581	179.654	178.387
202	356.774	180.076	178.387

Punto de equilibrio en Unidades			
Producto	Cantidad	Precio	Ingresos
ASESORIAS IMPLEMENTACIÓN SGSST	51	3.024.488	153.080.255
CAPACITACIONES	51	500.000	25.306.805
	0	0	0
	0	0	0
	0	0	0
Total	101		178.387.060

Fuente: Esta Investigación

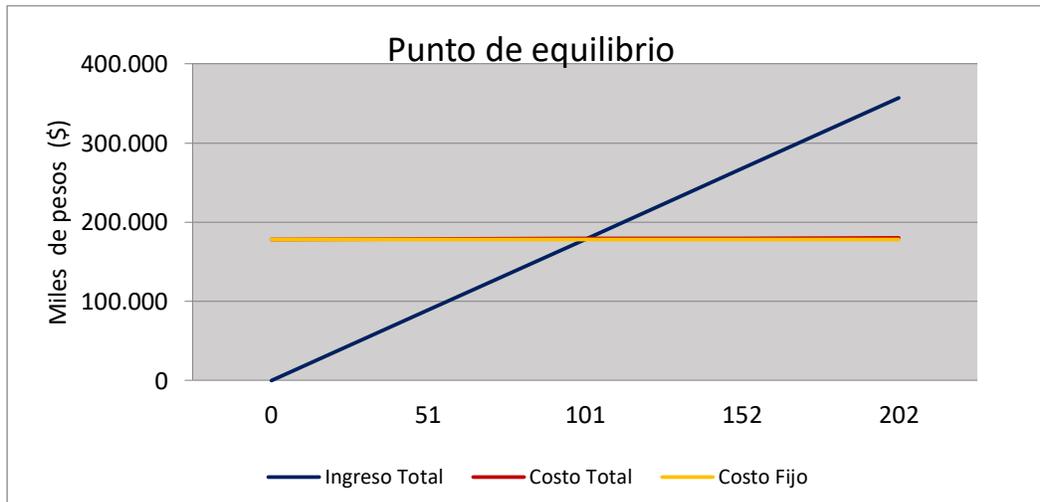


Figura 12. Punto de Equilibrio

Fuente: Esta Investigación

Cuadro 17. Costo de Operación

4. Presupuesto de ventas (1)

Producto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ASESORIAS IMPLEMENTACIÓN SGSST	181.469.280	190.951.050	200.874.244	211.258.146	222.122.851
CAPACITACIONES	30.000.000	31.567.500	33.207.975	34.924.613	36.720.736
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
Total	211.469.280	222.518.550	234.082.219	246.182.759	258.843.587

(1). Los resultados expresan el valor total de las metas de ventas para cada uno de los años de proyección.

6. Presupuesto de mano de obra directa (1)

Factor prestacional		46,85%							
Cargo (2)	Año de Vinculación	Salario Mensual unitario	Salario Anual	Prestaciones	Total Año 1	Total Año 2	Total Año 3	Total Año 4	Total Año 5
Profesional 1	1	1.500.000	18.000.000	8.433.000	26.433.000	27.358.155	28.315.690	29.306.740	30.332.475
Profesional 2	1	1.500.000	18.000.000	8.433.000	26.433.000	27.358.155	28.315.690	29.306.740	30.332.475
Profesional 3	1	1.500.000	18.000.000	8.433.000	26.433.000	27.358.155	28.315.690	29.306.740	30.332.475
Total			54.000.000	25.299.000	79.299.000	82.074.465	84.947.071	87.920.219	90.997.426

(1) Corresponde al valor de la mano de obra directamente vinculada con la producción. (No incluya empleados en administración y ventas)

(2) Ingrese cada uno de los cargos directamente relacionados con la producción.

7. Calculo de costo unitario de mano de obra

Producto	Duración Proceso Producción (1)	Vr. Unitario de M. de O. Año 1 (2)	Vr. Unitario de M. de O. Año 2	Vr. Unitario de M. de O. Año 3	Vr. Unitario de M. de O. Año 4	Vr. Unitario de M. de O. Año 5
ASESORIAS IMPLEMENTACIÓN SGSST	90	1.307.126,37	1.330.697,50	1.355.057,85	1.380.223,21	1.406.210,23
CAPACITACIONES	1	14.523,63	14.785,53	15.056,20	15.335,81	15.624,56
0		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	91	660.825,00	672.741,52	685.057,03	697.779,51	710.917,39

(1) Especifique la duración del proceso de producción para cada producto en una misma unidad de tiempo (días, horas, minutos)

(2) Los resultados expresan el costo de la mano de obra por unidad de producción.

8. Presupuesto de otros costos de fabricación

(1)

Rubro	Vr. Mensual	Total Año1	Total Año2	Total Año3	Total Año4	Total Año5
- Arrendamiento	1.000.000	12.000.000	12.420.000	12.854.700	13.304.615	13.770.276
Internet	70.000	840.000	869.400	899.829	931.323	963.919
Linea celular	200.000	2.400.000	2.484.000	2.570.940	2.660.923	2.754.055
Transporte	200.000	2.400.000	2.484.000	2.570.940	2.660.923	2.754.055
- Papelería	200.000	2.400.000	2.484.000	2.570.940	2.660.923	2.754.055
Alquiler equipos	500.000	6.000.000	6.210.000	6.427.350	6.652.307	6.885.138
-		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
Total		26.040.000	26.951.400,00	27.894.699,00	28.871.013,47	29.881.498,94

(1). Especifique el valor al primer año de los costos directamente relacionados con la obtención de los productos del proyecto. (No incluya gastos de administración ni de ventas).

Fuente: Esta investigación

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	122 de 142

Cuadro 18. Presupuesto sueldos a empleados

10. Presupuesto sueldos a empleados					
Factor prestacional	46,85%				
Cargo (1)	Año de Vinculación	Salario Mensual (3)	Salario Anual	Prestaciones	Total Año 1
1. Administración					
Gerente administrador	1	2.500.000	30.000.000	14.055.000	44.055.000
Secretaria	1	828.116	9.937.392	4.655.668	14.593.060
			0	0	0
			0	0	0
			0	0	0
Subtotal	2				58.648.060
2. Ventas					
			0	0	0
			0	0	0
			0	0	0
			0	0	0
Subtotal	0				0
Total	2				58.648.060

(1). Detalle cada uno de los cargos generados con el desarrollo del proyecto en las áreas administrativas y de ventas.

(2). Especifique el número de ocupantes del cargo.

(3). Corresponde al valor del salario mensual del cargo, independientemente del número de ocupantes.

Fuente: Esta investigación

Cuadro 19. Presupuesto de Gastos de Administración

11. Presupuesto de Gastos de Administración (1)						
Rubro	Vr. Mensual	Total Año1	Total Año2	Total Año3	Total Año4	Total Año5
Sueldos a empleados		58.648.060	60.700.742	62.825.268	65.024.153	67.299.998
Honorarios Contador	300.000	3.600.000	3.726.000	3.856.410	3.991.384	4.131.083
Arrendamientos	500.000	6.000.000	6.210.000	6.427.350	6.652.307	6.885.138
Otros impuestos			0	0	0	0
Servicios Bancarios		0	0	0	0	0
Seguros		0	0	0	0	0
Servicios Públicos	150.000	1.800.000	1.863.000	1.928.205	1.995.692	2.065.541
Suscripciones y afiliaciones		0	0	0	0	0
Teléfono, internet, correo	150.000	1.800.000	1.863.000	1.928.205	1.995.692	2.065.541
Suministros de oficina	100.000	1.200.000	1.242.000	1.285.470	1.330.461	1.377.028
Total		73.048.060	75.604.742	78.250.908	80.989.690	83.824.329

(1). Especifique el valor al primer año los gastos administrativos. Incluya los rubros que considere necesarios.

Fuente: Esta investigación

Cuadro 20. Presupuesto de Gastos de Venta

12. Presupuesto de Gastos de Ventas (1)						
Rubro	Vr. Mensual	Total Año1	Total Año2	Total Año3	Total Año4	Total Año5
Sueldos a empleados		0	0	0	0	0
Gastos de distribución			0	0	0	0
Publicidad	500.000	6.000.000	6.210.000	6.427.350	6.652.307	6.885.138
Otros Gastos en ventas		0	0	0	0	0

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	123 de 142

Total		6.000.000	6.210.000	6.427.350	6.652.307	6.885.138
(1). Especifique el valor al primer año de los gastos en ventas. Incluya la cuantificación de las acciones establecidas en el presupuesto de mezcla de mercadeo						

Fuente: Esta investigación

Cuadro 21. Inversiones Diferidas

13. Inversiones diferidas (Gastos Anticipados) (1).	
Descripción	Valor
Código de barras	
Elaboración prototipos	
Escrituras y Gastos Notariales	500.000
Permisos y Licencias	
Registro Mercantil	300.000
Registros, Marcas y Patentes	
Registro Sanitario	
Permiso planeación mpal	
Sayco y acimpro	
Bomberos	
Uso del suelo	
Evento de lanzamiento	
Total	800.000

(1). Detalle el valor de cada uno de los gastos ocasionados en la etapa preoperativa del proyecto.

Fuente: Esta investigación

Cuadro 22. Cuantificación de las Inversiones en capital de trabajo

15. Cuantificación de las Inversiones en capital de trabajo (1).			
Descripción	Rotación (Días)	Inversión	Concepto
Efectivo	30	15.365.588	Corresponde a los recursos en efectivo necesarios para cubrir necesidades inmediatas como caja menor e imprevistos. Su rotación se establece para un periodo muy corto (inferior a 15 días)
Cartera	45	26.433.660	Su rotación promedio corresponde a las condiciones de venta (fila 486), teniendo en cuenta el porcentaje de ventas de contado, el porcentaje de ventas a crédito y el plazo en días.
Total		41.799.248	

(1). Establezca la rotación promedio de cada una de las inversiones en capital de trabajo.

Fuente: Esta Investigación

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	124 de 142

Cuadro 23. Inversiones Fijas

16. Inversiones fijas (1)				
Rubro	Unidad	Cantidad	Precio	Total
1. TERRENOS Y CONSTRUCCIONES				
1.1 Terrenos				0
1.2 Adecuaciones	global	1	1.000.000	1.000.000
Subtotal				1.000.000
3. MUEBLES Y ENSERES				
Escritorio	Unidad	2	1.500.000	3.000.000
Sillas	Unidad	6	100.000	600.000
Archivador	Unidad	1	200.000	200.000
Subtotal				3.800.000
4. EQUIPOS DE OFICINA				
Computador	Unidad	1	1.500.000	1.500.000
Impresora	Unidad	1	500.000	500.000
Subtotal				2.000.000
Total				6.800.000

(1). Detalle el valor de cada una de las inversiones fijas del proyecto de acuerdo a su clasificación.

Fuente: Esta Investigación

Cuadro 24. Otros

17. Otros		
Descripción	Valor	Concepto
1. Diferidos (años amortización)	5	Especifique el número de años de amortización de las inversiones diferidas.
2. Dividendos (% de las utilidades)	50%	Especifique el porcentaje anual de repartición de las utilidades del negocio.
3. Rebajas y descuentos	0%	Establezca el porcentaje promedio de las rebajas o descuentos que se otorgara a los clientes del negocio.
7. Tasa Mínima Aceptable de Retorno para evaluar la inversión	12,0%	Especifique la tasa correspondiente.

Fuente: Esta Investigación

Cuadro 25. Resumen de las Inversiones y fuente de financiación

19. Resumen de las inversiones y fuente de financiación				
Rubro	Total	Fondo emprendedor	Emprendedor	Justificación de los aportes
Capital de Trabajo	41.799.248	41.799.248		Dinero en efectivo
Activos fijos	6.800.000	6.800.000		
Diferidos	800.000	800.000		
Total	49.399.248	49.399.248	0	

Fuente: Esta Investigación

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	125 de 142

Cuadro 26. Principales resultados en el modelo Financiero Fonade

20. Principales resultados en el modelo Financiero Fonade (verificación de resultados)						
Rubro	Año 1	Año2	Año 3	Año4	Año 5	
Utilidad neta	16.596.260	20.514.653	23.784.945	27.258.214	31.051.863	El proyecto debe generar saldos positivos en caja desde el primer año. Revise las metas de ventas, los costos y los gastos cuando se generen saldos negativos.
Flujo neto de efectivo (Saldo final en caja)	42.607.808	56.432.185	71.187.358	87.816.876	106.434.672	
Criterios de evaluación	Valor					
Tasa Interna de Retorno (TIR) Modelo FONADE	109,51%	La Tasa Interna de Retorno supera notablemente una rentabilidad aceptable. Revise el ingreso de la información o reduzca la metas de ventas o la estructura de costos.				
Valor Actual Neto (12%)	73.078.294					

Fuente: Esta Investigación

Cuadro 27. Estado de Pérdidas y Ganancias

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ESTADO DE RESULTADOS					
Ventas	211.469.280	222.518.550	234.082.219	246.182.759	258.843.587
Devoluciones y rebajas en ventas	0	0	0	0	0
Materia Prima, Mano de Obra	79.299.000	82.074.465	84.947.071	87.920.219	90.997.426
Depreciación	1.476.667	1.476.667	1.476.667	810.000	810.000
Agotamiento	0	0	0	0	0
Otros Costos	26.040.000	26.951.400	27.894.699	28.871.013	29.881.499
Utilidad Bruta	104.653.613	112.016.018	119.763.782	128.581.527	137.154.662
Gasto de Ventas	6.000.000	6.210.000	6.427.350	6.652.307	6.885.138
Gastos de Administración	73.048.060	75.604.742	78.250.908	80.989.690	83.824.329
Provisiones	0	0	0	0	0
Amortización Gastos	160.000	160.000	160.000	160.000	0
Utilidad Operativa	25.445.553	30.041.276	34.925.524	40.779.530	46.445.194
Otros ingresos					
Intereses	0	0	0	0	0
Otros ingresos y egresos	0	0	0	0	0
Utilidad antes de impuestos	25.445.553	30.041.276	34.925.524	40.779.530	46.445.194
Impuesto renta +CREE	8.651.488	10.214.034	11.874.678	13.865.040	15.791.366
Utilidad Neta Final	16.794.065	19.827.242	23.050.846	26.914.490	30.653.828

Fuente: Esta Investigación

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	126 de 142

Cuadro 28. Flujo de caja

FLUJO DE CAJA		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Flujo de Caja Operativo						
Utilidad Operacional		25.445.553	30.041.276	34.925.524	40.779.530	46.445.194
Depreciaciones		1.476.667	1.476.667	1.476.667	810.000	810.000
Amortización Gastos		160.000	160.000	160.000	160.000	0
Agotamiento		0	0	0	0	0
Provisiones		0	0	0	0	0
Impuestos		0	8.651.488	10.214.034	11.874.678	13.865.040
Neto Flujo de Caja Operativo		27.082.220	23.026.455	26.348.156	29.874.852	33.390.154
Flujo de Caja Inversión						
Inversión en Terrenos	0	0	0	0	0	0
Inversión en Construcciones	1.000.000	0	0	0	0	0
Inversión en Maquinaria y Equipo	0	0	0	0	0	0
Inversión en Muebles	3.800.000	0	0	0	0	0
Inversión en Equipo de Transporte	0	0	0	0	0	0
Inversión en Equipos de Oficina	2.000.000	0	0	0	0	0
Inversión Activos Fijos	6.800.000	0	0	0	0	0
Neto Flujo de Caja Inversión	6.800.000	0	3.702.024	-1.525.253	-1.576.636	-1.668.081
Flujo de Caja Financiamiento						
Neto Flujo de Caja.	49.399.248	0	0	0	0	0
Neto Periodo	42.599.248	27.082.220	19.324.431	24.822.903	28.298.215	31.722.073
Saldo anterior		15.525.588	42.607.808	61.932.239	86.755.142	115.053.358
Saldo siguiente	42.599.248	42.607.808	61.932.239	86.755.142	115.053.358	146.775.431

Fuente: Esta Investigación

Cuadro 29. Balance General

Empresa:	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
BALANCE GENERAL						
Activo						
Efectivo	15.525.588	42.607.808	64.253.104	89.155.802	117.518.086	149.325.637
Cuentas X Cobrar	26.433.660	26.433.660	27.814.819	29.260.277	30.772.845	32.355.448
Gastos Anticipados	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000
Amortización Acumulada	-160.000	-320.000	-480.000	-640.000	-800.000	-800.000
Gastos Anticipados	640.000	480.000	320.000	160.000	0	0
Total Activo Corriente:	43.239.248	70.001.468	92.707.923	118.736.079	148.290.931	181.681.085
Construcciones y Edificios	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Depreciación Acumulada Planta		-50.000	-100.000	-150.000	-200.000	-250.000
Construcciones y Edificios	1.000.000	950.000	900.000	850.000	800.000	750.000
Muebles y Enseres	3.800.000	3.800.000	3.800.000	3.800.000	3.800.000	3.800.000
Depreciación Acumulada		-760.000	-1.520.000	-2.280.000	-3.040.000	-3.800.000
Muebles y Enseres	3.800.000	3.040.000	2.280.000	1.520.000	760.000	0
Equipo de Oficina	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000
Depreciación Acumulada		-666.667	-1.333.333	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000
Equipo de Oficina	2.000.000	1.333.333	666.667	0	0	0
Total Activos Fijos:	6.800.000	5.323.333	3.846.667	2.370.000	1.560.000	750.000
Total Otros Activos Fijos	0	0	0	0	0	0
ACTIVO	49.399.248	74.844.802	96.234.589	120.946.079	149.850.931	182.431.085
Pasivo						
Impuestos X Pagar	0	8.651.488	10.214.034	11.874.678	13.865.040	15.791.366
PASIVO	0	8.651.488	10.214.034	11.874.678	13.865.040	15.791.366
Patrimonio						
Capital Social	49.399.248	49.399.248	49.399.248	49.399.248	49.399.248	49.399.248
Utilidades Retenidas	0	0	16.794.065	36.621.307	59.672.153	86.586.642
Utilidades del Ejercicio	0	16.794.065	19.827.242	23.050.846	26.914.490	30.653.828
PATRIMONIO	49.399.248	66.193.313	86.020.556	109.071.401	135.985.891	166.639.719
PASIVO + PATRIMONIO	49.399.248	74.844.802	96.234.589	120.946.079	149.850.931	182.431.085

Fuente: Esta Investigación

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	128 de 142

Cuadro 30. Supuestos macroeconómicos

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Supuestos Macroeconómicos						
Variación Anual IPC		3,50%	3,50%	3,50%	3,50%	3,50%
Devaluación		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Variación PIB		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
DTF ATA		5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
Supuestos Operativos						
Variación precios		N.A.	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%
Variación Cantidades vendidas		N.A.	1,7%	1,6%	1,6%	1,6%
Variación costos de producción		N.A.	3,4%	3,4%	2,7%	3,5%
Variación Gastos Administrativos		N.A.	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%
Rotación Cartera (días)		45	45	45	45	45
Indicadores Financieros						
Proyectados						
Liquidez - Razón Corriente		8,04	9,05	9,99	10,70	11,51
Prueba Acida		8	9	10	11	11
Rotación cartera (días),		45,00	45,00	45,00	45,00	45,00
Rentabilidad Operacional		12,0%	13,5%	14,9%	16,6%	17,9%
Rentabilidad Neta		7,9%	8,9%	9,8%	10,9%	11,8%
Rentabilidad Patrimonio		100,0%	54,1%	38,6%	31,1%	26,1%
Rentabilidad del Activo		22,4%	20,6%	19,1%	18,0%	16,8%
Flujo de Caja y Rentabilidad						
Flujo de Operación		27.082.220	23.026.455	26.348.156	29.874.852	33.390.154
Flujo de Inversión	-22.965.588	0	-3.702.024	-1.525.253	-1.576.636	-1.668.081
Flujo de caja para evaluación	-22.965.588	27.082.220	19.324.431	24.822.903	28.298.215	31.722.073
Flujo de caja descontado	-22.965.588	24.180.553	15.405.318	17.668.452	17.984.027	17.999.956
Criterios de Decisión						
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor		12%				
TIR (Tasa Interna de Retorno)		106,00%				
VAN (Valor actual neto)		70.272.719				
PRI (Periodo de recuperación de la inversión)		0,87				
Duración de la etapa improductiva del negocio (fase de implementación).en meses		4 mes				
Nivel de endeudamiento inicial del negocio, teniendo en cuenta los recursos del fondo emprender. (AFE/AT)		0				

	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	129 de 142

Periodo en el cual se plantea la primera expansión del negocio (Indique el mes)	0 mes
Periodo en el cual se plantea la segunda expansión del negocio (Indique el mes)	0 mes

Fuente: Esta Investigación

Iniciamos el análisis dando claridad en lo que refiere al estado de pérdidas y ganancias entendiendo, que es el informe financiero que muestra de manera detallada la los ingresos obtenidos, los gastos que se ocasionaron y por lo tanto este ejercicio nos arroja una pérdida o ganancia para la empresa en un periodo de tiempo determinada lo que para nuestro caso y según lo obtenido en la proyección financiera en el estado de pérdidas y ganancias se deduce que la empresa genera ganancias desde el primer así: Primer año Utilidades netas \$ 16.794.065, segundo año Utilidades Netas \$ 19.827.242, Tercer año Utilidades Netas \$ 23.050.846, cuarto año \$ 26.914.490, y quinto año \$ 30.653. 828

El balance General de la empresa es una herramienta que refleja la situación financiera de la empresa en un periodo determinado de tiempo, es decir indica contablemente que activos tiene y que pasivos tiene por lo tanto la diferencia entre estas dos cuentas indica el verdadero patrimonio de la empresa.

Lo que se Refleja en nuestro balance general de la empresa cuenta con activos que perfectamente garantiza los compromisos de la empresa y que su pasivo corresponde a fundamentalmente a los impuestos de ley que le corresponde pagar.

El indicador de liquidez indica que por cada peso que debe la empresa puede generar para el primer año de operaciones \$ 8,04 para responder a sus compromisos, para el segundo año puede generar \$ 9,05, para el tercer año puede generar \$ 9,99 para responder a sus compromisos por cada peso que adeuda, para el cuarto año puede generar \$10,70 para responder a sus compromisos por cada peso que adeuda y para el quinto año puede generar \$ 11.51 pesos para responder a sus compromisos por cada peso que adeuda

En referencia a la prueba acida o indica que la empresa puede pagar sus deudas corrientes sin necesidad de vender sus activos lo que significa que por cada peso adeudado para el primer año tiene \$8 para responder, para el segundo año tiene \$ 9, para el tercer año tiene \$ 9, para el cuarto

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	130 de 142

año tiene \$ 10 y para el quinto año tiene \$ 11 para responder por cada peso adeudado. Este indicador complementa la información en el supuesto de un escenario negativo para la empresa

Se entiende que es un proyecto que se inicia con recursos propios lo que significa que no tiene financiación.

Haciendo el análisis encontramos que la rotación de cartera es de 45 días esto se explica porque la prestación del servicio se inicia con la cancelación del 50% por parte del cliente y el saldo se espera recoger a los 45 días calendario.

En relación al flujo de caja la empresa cuenta con los recursos que le garantizan el funcionamiento normal de la empresa, es así como para el primer año tiene

\$ 27.0802.220 para el segundo año tiene \$ 19.324.431, para el tercer año tiene \$ 24.822.903, para el cuarto año tiene \$ 28.298.215 y para el quinto año de funcionamiento tiene \$ 31.722.073

Ahora bien, se entiende que un proyecto es factible cuando la Tasa interna de retorno es superior a la tasa esperada por el inversor y adicionalmente superior a la tasa de oportunidad lo que permite concluir que el proyecto que estamos desarrollando es factible pues los indicadores no indican una tasa esperada mínima del 12% y la TIR nos arroja 106% muy atractivo para cualquier proyecto. Esto es coherente dadas las condiciones de nuestra estructura de costos. Esto permite afirmar que nuestro proyecto es sostenible y rentable económicamente.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	131 de 142

10. Conclusiones

El mercado de las micro empresas hoteleras de la ciudad de Pasto, en el cual deseamos incursionar cuenta Oportunidades, las cuales nos permiten ofrecer nuestros servicios como Profesionales en SG-SST en las siguientes áreas del sistema de GS_SST: Evaluación, Diagnóstico, Implementación, manejo, coordinación, a través de los cuales podremos satisfacer las necesidades de nuestros clientes del mercado objetivo definido.

Con lo anterior, podremos ayudar a los micros empresarios del sector hotelero de la ciudad de Pasto, a cumplir con la normativa vigente, entre ella, con la Resolución 0312 de 2019, que deroga la Resolución 1111 2017 en cuanto a la implementación del SG-SST, con el cumplimiento de los Requisitos mínimos, para que esta manera se pueda garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores.

Con los servicios Profesionales que ofreceremos en SG-SST dirigidos al sector Micro Hotelero de la ciudad de Pasto, contribuiremos a la disminución de la tasa de accidentalidad y presencia de enfermedad laboral de los trabajadores de este segmento de mercado, contribuyendo de esta manera a cuidar la seguridad y salud de los trabajadores, a propiciar ambientes sanos de trabajo, a disminuir la Informalidad en el funcionamiento micro hotelero de Pasto; propendiendo por un crecimiento, productividad y sostenibilidad de estas empresas.

Debido a las altas tasas de accidentalidad, Muerte y enfermedades laborales que registra la OIT en el 2018 en el sector Hotelero tanto a nivel nacional, como Internacionales; y a los datos de la investigación de mercado que realizamos; vemos que con nuestro proyecto, estaremos contribuyendo, a la disminución de estas tasas de accidentalidad, muerte y enfermedades laborales los trabajadores de las micro empresas del sector hotelero de la ciudad de Pasto.

El estudio refleja que en estas Micro empresas no existe la cultura del autocuidado en los trabajadores, y dueños; No se han concientizado de la responsabilidad que tienen sobre la seguridad y salud de sus trabajadores así, como también del cumplimiento de la norma. Esto nos motiva aún más a hacer realidad nuestra propuesta de creación de empresa en la Pasto, ya que esta ciudad no cuenta con suficientes empresas que presten servicios profesionales en SG-SST. Y las pocas que

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	132 de 142

hay, no han dado cobertura total, ya que solo se limitan a que el cliente llegue, y los busque, que en la mayoría de las veces de da cuando sucede un accidente de trabajo, una muerte de uno de sus trabajadores, o después de una sanción económica por no cumplimiento de la normativa. Por ello, entre otros aspectos ya vistos; la importancia de hacer realidad nuestra Empresa de Consultoría y Asesoría en SG-SST dirigida a este gremio en la ciudad de Pasto, como prestadora de dichos servicios profesionales como Especialistas en SG-SST,

La Propuesta **de Valor es Única**, y sería la primera que brindaría apoyo profesional Interdisciplinario abordado desde las 3 profesiones base de los 3 socios dueños de este proyecto, como lo somos: Ingeniero Ambiental, Enfermera Profesional y Fonoaudióloga. Profesionales apasionados por el Bienestar del ser Humano y de Nuestro medio ambiente. Considerando al ser humano desde su individualidad y posteriormente en su contexto Familiar, Laboral y Social, cuidando además el medio ambiente en donde vive y donde se desempeñan los trabajadores de las micro empresas del sector hotelero de la ciudad de pasto. Es aquí donde nace la propuesta de valor que nos proponemos realizar en el SG-SST dirigido a micro empresas del sector hotelero que tenga **Trabajadores Especiales** entre otros, tanto oyentes, como a trabajadores Sordos o con cualquier otra limitación Física, ya que la Fonoaudióloga está en condiciones de Comunicarse también con el lenguaje de señas y facilitar en casos especiales y requeridos la comunicación con ellos en diferentes aspectos tales como: capacitación de Identificación de Peligros, gestión de riesgos, eventos adversos, prevención de accidentes, incidentes, uso de EPP, trabajo en equipo, capacitación de cultura del auto cuidado, planes de emergencia, etc...La Enfermera también por ser profesional del área de la salud, como propuesta de valor en nuestro proyecto, puede ayudar proporcionar parámetros de auto cuidado a todos los trabajadores incluyendo Trabajadores especiales que necesiten pautas de control, control de signos vitales, conductas a seguir en casos críticos donde se requiera primeros auxilios, manejo procedimientos inseguros, entre otros. Y el Ingeniero ambiental, hará también concientización a los trabajadores de las micro empresas del sector hotelero en cuanto a la importancia de vivir y trabajar en un ambiente saludable, libre de contaminación, con el manejo adecuado de desechos, entre otros, tanto en su ambiente laboral, familiar y social.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	133 de 142

El desarrollo de este proyecto nos llevó a pensar que la creación de empresas en el marco de la norma establecida para el establecimiento de un SG-SST es una alternativa para emprender nuestro propio negocio.

El haber tomado la decisión de estudiar esta especialización nos dio una visión más amplia en la comprensión en temas de alto impacto en la empresa, no les damos la relevancia que estos tienen y jugamos con los riesgos frente a los accidentes y enfermedades laborales que pueden sufrir nuestros trabajadores y nosotros mismos con consecuencias sociales, familiares, ambientales, y económicas para los diferentes actores dentro de la dinámica de los negocios.

La organización Internacional del trabajo (OIT), nos da a conocer a través de sus investigaciones e informes la realidad mundial en temas tan importantes como es la SG-SST y esta dura realidad la vemos claramente con el desarrollo de este proyecto que por más pequeña que sean las empresas y por apartadas geográficas que estén de los emporios económicos, también es de obligatorio cumplimiento la implementación de un SG-SST, como lo establece la ley colombiana.

Académicamente el desarrollo de este proyecto compromete aún más nuestra filosofía de vida en función del servicio a los demás y desde nuestra formación profesional genera mayor compromiso para que nuestro quehacer diario se lleve a cabo pensando siempre en las condiciones de SG-SST que brindamos a nuestros trabajadores

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	134 de 142

Recomendaciones

La existencia de la norma no es garantía de cumplimiento por lo tanto recomendamos a las instituciones de control y vigilancia hacer cumplir los requisitos establecidos en ella a través del direccionamiento de políticas públicas que lleven a la prevención y control de accidentes y enfermedades laborales en Colombia.

A las empresas prestadoras de servicios, especialmente a las micro empresas del sector hoteleros se les recomienda mayor compromiso con sus trabajadores frente al SG-SST. Fortaleciendo la creación de entornos saludables de trabajo en sus diferentes ambientes de trabajo como son el físico, el Psicosocial, así, como también facilitando los recursos personales de salud y la participación de la empresa en la comunidad

A los Trabajadores se les recomienda tener una actitud positiva frente a los cambios en los procesos institucionales especialmente en los que les compete por su rol dentro de la empresa y asumir mayor responsabilidad y compromiso por el cumplimiento de las normas establecidas en el SG-SST.

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	135 de 142

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de vigencia:
Dirección de Investigaciones y Posgrados Coordinación de investigación e innovación Unidad de Emprendimiento	Vicerrectoría Académica Dirección de Planeación Aseguramiento de Calidad	Rectoría	

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	136 de 142

Referencias Bibliográficas

- Arenas, M. A., & Riveros, F. C. (2017). Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional. *21*(1), 62.77. doi:10.5294/pebi.2017.21.1.5
- Arboleda G, (2013), *Proyectos. Identificación, Formulación, evaluación, y gerencia*. Ed. Alfa 2013.
- Botero, C. (3 de Diciembre de 2018). *Implementación del Sistema de la Seguridad y Salud en el trabajo*. Recuperado el 8 de Diciembre de 2018, de <https://www.asuntoslegales.com.co/analisis/catalina-botero-2725928/implementacion-del-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-2725925>
- Cámara de Comercio de Pasto. Base de establecimientos de comercio de Registro Mercantil. Cálculos. Departamento de Planeación Institucional y Competitividad Regional.
- Centro de Estudios Económicos de Desarrollo región. (2017).
- Consejo Colombiano de Seguridad. (2018). *La Seguridad y Salud en el Trabajo en cifras*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de https://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=573:sst&catid=320&Itemid=856.
- Fundación Andaluza. Fondo de Formación y empleo. (2009). *Prevención de riesgos laborales*. Recuperado el 9 de Diciembre de 2018, de https://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiapr/iapr/sites/default/files/recursos/documentacion_normativa/Guia_4Hosteleria.pdf.
- Kotler F. (2016). Dirección de Mercadotecnia. Ed. Mc Graw Hill. 2016.
- La Republica. (11 de Diciembre de 2018). Recuperado el 8 de Diciembre de 2018, de <https://www.larepublica.co/empresas/empresas-deben-tener-listo-el-sistema-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-en-2019-2756806>
- Méndez R. *Formulación y evaluación de Proyectos*. Ed. Icontec 2012
- Monferrer D. *Fundamentos de marketing*.
- Observatorio al mercado laboral en Pasto. (Diciembre de 2008). *Aproximación al mercado laboral en Pasto*. Obtenido de http://akane.udenar.edu.co/omtp/dir1/archivos/1_Aproximacion_al_mercado_laboral_Pasto.pdf

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	137 de 142

OIT. (s.f). *Tendencias mundiales sobre accidentes de trabajo*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2018, de https://www.ilo.org/legacy/english/osh/es/story_content/external_files/fs_st_1-ILO_5_es.pdf

Organización Internacional del trabajo [OIT]. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (19 de Agosto de 1996). *Estrategia global sobre salud ocupacional para todos*. Recuperado el Noviembre de 24 de 2018, de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/policy/wcms_154865.pdf

Periodico el Tiempo. (15 de Junio de 2015). *Gestión empresarial en calidad, seguridad y ambiente*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <https://m.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1519127>

Stantton W. Fundamentos de mercadotecnia. Ed. Mg Graw Hill.

Universidad del rosario (2018). Índice de Competitividad

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	138 de 142

ANEXO



INVESTIGACION DE MERCADOS ASOCIADOS PASTO

Segmento: Pequeñas y medianas empresas del municipio de pasto (Hoteles)

Objetivo: Identificar las necesidades referentes a la Gestión de Salud y seguridad en el trabajo de las empresas pequeñas en la ciudad de Pasto (Hoteles) según acuerdo al decreto 1072 del ministerio de trabajo.

INFORMACION BASICA

ENCUESTA N° _____

NOMBRE DE LA EMPRESA _____
NUMERO DE HABITACIONES _____
NUMERO DE CAMAS _____
NUMERO DE EMPLEADOS _____
CARGO DEL ENTREVISTADO _____
EMAIL _____

- 1. Desde el punto de vista administrativo ¿con cuáles Áreas cuenta su empresa? (Puede marcar más de una opción)
Mercadeo
Finanzas
Producción
Talento humano
Todas las anteriores
Ninguna de las anteriores

- 2. ¿Conoce la empresa que es un programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo?
2.1. Si _____ 2.2. No _____

2.3. ¿Por qué? _____

3. ¿Conoce la empresa las normas bajo las cuales tiene que implementar los programas de seguridad en salud y en seguridad en el trabajo?

- 2.2. Si _____ 3.2. No _____ 3.3. Parcialmente _____

3. ¿Cuenta la empresa con un programa de SGSST?

- 3.1. Si _____ 4.2. No _____

3.2. ¿Por qué? _____

3.3. _____

4. ¿Conoce la empresa los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores?

- 4.1. Si _____ 5.2. No _____

5. ¿Qué tipo de servicio le gustaría que una empresa le ofreciera en relación con un programa de Gestión de Riesgos en Salud y Seguridad en el Trabajo?

- 5.1. _____ Capacitación 6.2. _____ Diseño 6.3. _____ Implementación

6.4. _____ Otra _____ ¿Cuál? _____

6. ¿Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado para responder a las necesidades técnicas, en cuanto al programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo?

- 6.1. _____ Capacitación 6.2. _____ Diseño 6.3. _____ Implementación

6.4. Otra ¿Cuál? _____

7. ¿Le gustaría contar con un asesor y/o consultor empresarial personalizado para responder las necesidades técnicas, en cuanto al programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo como un apoyo en la toma de decisiones?

- 7.1. Si _____ 7.2. No _____

7.3 ¿Por qué? _____

8. ¿Como le gustaría a su empresa que fuese la relación con la empresa asesora en sistemas de gestión de riesgos y seguridad en el trabajo?

- 8.1. Personalizada _____ 8.2. Virtual _____

 Universidad Católica de Manizales	PROCESO EMPRENDIMIENTO	Código:	INV-F-19
	PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	Versión:	1
		Página:	140 de 142

9. ¿Cuál es el medio publicitario preferido al que usted acude para informarse de las empresas y o personas naturales que ofrecen la asesoría en los programas de cuestión en salud y seguridad en el trabajo?

MUCHAS GRACIAS



Universidad
Católica
de Manizales

PROCESO EMPRENDIMIENTO

Código:

INV-F-19

PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO

Versión:

1

Página:

141 de 142



Universidad
Católica
de Manizales

PROCESO EMPRENDIMIENTO

Código:

INV-F-19

PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO

Versión:

1

Página:

142 de 142