



REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN  
DEL SG-SST

Diana Marcela Zamora Rodríguez

Mirna Esperanza Romero Amaya

Gisell Catalina Roa Vargas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

**Abril 2021**

REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST

REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN  
DEL SG-SST

Diana Marcela Zamora Rodríguez

Mirna Esperanza Romero Amaya

Gisell Catalina Roa Vargas

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en  
Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor(a)

Alexander Pinto

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

**Abril 2021**

## **Dedicatoria**

### **Mirna esperanza Romero Amaya**

En este momento tan coyuntural por el que está atravesando el mundo, en esta lucha constante por dar la batalla, y por mantenerse en pie, solo puedo cerrar los ojos y dedicar este logro a Dios, por El estoy en donde estoy, por El, pude permanecer y llegar hasta el final, de la misma forma, dedicarlo a mi familia, mi madre, esposo e hijos ( humanos y perrunos ) amigos, gracias, gracias por comprender mi ausencia en esas jornadas extensas en las que debía dedicar tiempo a estudiar, gracias por los días y las noches, los fines de semana y el año tan complejo que hoy termina, solo quiero decir que el sacrificio valió la pena, hoy gracias a todo su entendimiento y comprensión, culmino esta etapa y consigo este nuevo peldaño que sin duda llega a alimentar y fortalecer mi vida personal y laboral, hoy vibro de emoción , repaso todo el camino recorrido y me siento feliz y agradecida por esta nueva oportunidad y por este logro que más que mío es de todos. Dios los bendiga.

**Diana Marcela Zamora Rodríguez**

La vida siempre está llena de oportunidades, solo tu decides hasta donde quieres llegar. Hace un año decidí iniciar este nuevo reto, donde me esperaba un gran camino de enseñanzas, aprendizajes, mayores responsabilidades y compromisos, sin embargo, hoy, al presentar este proyecto de grado estoy satisfecha de lo que he logrado y del saber que todo mi esfuerzo no ha sido en vano, hoy, finalizo esta especialización con la convicción de que formarse y enriquecer el conocimiento es la mejor alternativa de superación personal y profesional.

Dedico este logro a Dios por cada momento de vida, a mi familia por ser la base para seguir adelante y a CANAMOR SAS por su apoyo incondicional.

### **Agradecimientos**

Agradecemos al profesor Alex Pinto, por la comprensión, orientación, y entendimiento, gracias por creer en nosotras y por contribuir a este trabajo que aporta a nuestras vidas y que ayudara sin duda a fortalecer no solo una empresa sino muchas vidas que se verán beneficiadas; unas por obtener y mantener un puesto de trabajo y otras por recibir un excelente servicio.

Agradecemos al profesor Yer Monsalve, por la compañía a lo largo de la especialidad y por la instrucción que nos dio, sin duda, sin ella no hubiéramos tenido las bases suficientes para poder construir este trabajo que nos llena no solo de orgullo sino de satisfacción.

## CONTENIDO

Resumen ejecutivo

Introducción

1. Problema	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Pregunta de investigación	14
2. Objetivos	15
2.1 Objetivo general	15
2.2 Objetivos específicos	15
3. Justificación	16
4. Marco de referencia	18
4.1 Marco teórico	18
4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)	23
4.3 Marco legal	24
5. Metodología	27
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	27
5.2 Población y Muestra	28
5.3 Instrumentos	30
5.4 Procedimientos.	34
5.5 Análisis de información.	36

5.6	Consideraciones éticas	36
6.	Cronograma	38
7.	Presupuesto	42
8.	Resultados y discusión	44
9.	Conclusiones	64
10.	Recomendaciones	67
11.	Referencias bibliográficas	68

### **Lista de Imágenes**

**Imagen N° 1.** Calculadora de Muestras

**Imagen N° 2.** Base para la elaboración de la Matriz DOFA

### **Lista de Anexos**

**Anexo N°1.** Listado de Población Interna

**Anexo N°2.** Listado de empresas clientes (último año 2020)

**Anexo N°3.** ENTREVISTA INTERNA PARA REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO  
EN CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST

**Anexo N°4.** ENCUESTA DE PERCEPCION AL CLIENTE

### **Lista de Tablas**

**Tabla No 1.** Cronograma de Trabajo -Aplicación de instrumentos

**Tabla N° 2.** Cronograma General del proyecto

**Tabla N° 3.** Presupuesto

**Tabla No 4.** Diseño estratégico Matriz DOFA (Fuente Propia)

**Tabla No 5.** Plan de Acción

## Resumen ejecutivo

**AGM SALUD C.T.A.** Es una cooperativa de trabajo asociado, su sede principal está ubicada en la Calle 32A No. 19 – 35 en la localidad de Teusaquillo, en la ciudad de Bogotá, Colombia; actualmente cuenta con sucursales en las ciudades de Barrancabermeja, Cundinamarca, Territorios Nacionales, Riohacha, Valledupar, Aguachica y Montería. Tiene como objeto social, mantener el puesto de trabajo de sus Trabajadores Asociados, con autonomía, autodeterminación y autogobierno, para lo cual tiene como actividad principal: **Operar servicios por procesos, subprocesos, conexos y complementarios en salud de las Instituciones Prestadoras de servicios de Salud (IPS) y como unidad de negocio complementaria Ejecutar actividades de Consultoría e implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Frente a esta oportunidad de negocio, y en el entendido que el legislador se ha adaptado a la evolución e importancia mundial por la salud y seguridad de los trabajadores, **AGM SALUD CTA**, decidió hace 3 años incursionar en el mercado con una Unidad de Negocio enfocada en la **Consultoría e implementación del SG-SST**, sin realizar la planeación y organización requerida para un proyecto de esta envergadura, que si bien es cierto ha dado resultados positivos, también es cierto que aún no ha logrado ser autónomo administrativa y económicamente, dependiendo en un porcentaje alto del resultado de la actividad principal (Operación de servicios por procesos, subprocesos, conexos y complementarios en salud de las Instituciones Prestadoras de servicios de Salud (IPS)).

De esta manera se pretende enfocar el presente documento en el **diseño de estrategias** encaminadas a fortalecer e impactar positivamente en los resultados de esta unidad de negocio, potencializando las fortalezas, incrementado la productividad e identificando aquellos aspectos técnicos en los cuales se presentan debilidades.

## Introducción

Actualmente, el Talento Humano se ha convertido en una parte fundamental de las organizaciones, siendo el recurso que proporciona conocimientos, habilidades y destrezas que llevan al logro de los objetivos, la sostenibilidad y el crecimiento de las empresas dentro de un sector económico. De allí, se hace necesario, en tiempos actuales, que se garantice a los colaboradores, condiciones y ambientes óptimos para el adecuado desempeño de sus actividades, rodeados de estrategias enfocadas al cuidado, preservación de la salud y la seguridad.

En Colombia, a través del tiempo el concepto de Seguridad y Salud en el trabajo ha tomado una fuerza importante, a tal punto que se ha convertido en un requisito de estricto cumplimiento sin excepción a cualquier tipo de organización. El cumplimiento legal y la normatividad en este campo, debe ser analizada a profundidad de acuerdo con el sector económico al cual se dedique la empresa, aplicando las normas de interés, todo esto con un único propósito, brindar condiciones de trabajo seguros y de calidad previniendo accidentes de trabajo y enfermedades catalogadas como laborales.

Se determina de esta manera, que el cumplimiento normativo en aspectos de seguridad y salud en el trabajo es un tema de interés general y que la normatividad se ha enfocado en enunciar las posibles sanciones a las que están expuestas las empresas por la omisión o incumplimiento de los requisitos mínimos legales, dichas sanciones cubren desde multas económicas hasta cierres temporales o definitivos. Así mismo, la normatividad asigna a las **ARL**, la responsabilidad de inspeccionar el cumplimiento de cada una de sus empresas afiliadas, convirtiéndose así en garantes y responsables además del control legal de acuerdo al porcentaje de implementación del **SG-SST** en cada una de ellas.

## **1. Problema**

### **1.1 Descripción del problema**

**AGM Salud C.T.A.**, se constituyó como respuesta a las necesidades por las que atravesaban las diferentes IPS en Colombia; un grupo de 12 profesionales con objetivos comunes y un vínculo asociativo (necesidad de trabajo), conformaron la cooperativa de trabajo asociado del gremio médico con la sigla AGM Salud C.T.A., con el objeto de generar y mantener trabajo sustentable para sus asociados de manera autogestionaria, con autonomía, autodeterminación y autogobierno.

Inició su operación de servicios en salud en el año 2010, con diferentes clientes: I.P.S. a nivel Nacional (MÉDICOS ASOCIADOS S.A. CLÍNICA SAN SEBASTIÁN, CLÍNICA LA MAGDALENA, QCL AUDITORES, UNIÓN TEMPORAL SAN JOSÉ, CLÍNICA EVALUAMOS, HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ SERVISALUD, EQUILIBRIUM, HOSPITAL SAN RAFAEL, IPS INDÍGENA ANASHIWAYA).

En el año 2018, a raíz de la experiencia y trayectoria adquirida en la operación derivada de los servicios de salud, se encontró como oportunidad de negocio el orientar a otras empresas en la implementación adecuada del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo; Es así como se decide ampliar la operación de AGM SALUD C.T.A., con la apertura de un servicio, el cual se contempló como una nueva unidad de negocio.

Como resultante de ello, en Julio de 2018 se obtuvo la resolución No. 8949; que concede la **Licencia de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo** para que se desarrolle en los siguientes campos de acción: consultoría e implementación Seguridad industrial, investigación en área técnica, diseño, administración y ejecución del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, educación y capacitación, psicología en seguridad y salud en el trabajo. emitida por la Dirección de Calidad de servicios de salud de la Subdirección de Inspección de Vigilancia y Control de servicios de salud de Bogotá. De esta manera se logra ampliar las actividades de la Cooperativa y su oferta de servicios en el sector empresarial.

Tras 3 años de operación en el campo de la Seguridad y Salud en el trabajo, AGM Salud C.T.A. realiza una autoevaluación encontrando que esta unidad no ha presentado los resultados esperados. El análisis externo realizado, evidencia que esta, no ha generado impacto, ni ha proporcionado satisfacción en términos de capacidad, cubrimiento y oportunidad, afectando directamente el crecimiento, reconocimiento y fidelización con el cliente externo.

Al girar la mirada a los aspectos internos, se evidencia que esta, no ha sido ni rentable, ni independiente y por consiguiente no ha generado valor agregado a la Cooperativa.

Se puede apreciar, además, que, como circunstancias adicionales, esta Unidad de negocio no cuenta con una **Caracterización** de la prestación de servicios en **SG-SST**, y a su vez de forma previa no recibió una adecuada planeación orientada al crecimiento y funcionamiento del negocio.

Como factor significativo se puede argüir, que este negocio, carece de estrategias para abordar nuevos mercados, así como inadecuados procesos internos que se ven reflejados en la prestación de los servicios de consultoría e implementación de Sg-Sst.

## **1.2 Pregunta de investigación**

¿Por qué la Unidad de negocio enfocada en la Prestación de servicios de Consultoría e implementación del SG-SST, no ha generado impacto ni el resultado esperado en **AGM SALUD CTA?**

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Definir un plan de acción para el rediseño de la unidad de negocio en Consultoría e implementación del SG-SST en AGM Salud C.T.A. enfocado en mejorar el impacto y posicionamiento de los servicios en el mercado.

### **2.2 Objetivos específicos**

- a. Evaluar la unidad de negocio en consultoría e implementación del SG-SST con el fin de construir y mejorar los procesos internos para AGM SALUD C.T.A.
- b. Orientar la definición de la Caracterización de los servicios a prestar en Sg-SST.
- c. Proponer estrategias que orienten el crecimiento y funcionamiento del negocio en Sg-SST

### 3. Justificación

El Sistema de Gestión de SST no es un concepto nuevo, ya que en la OIT (Organización Internacional del Trabajo) se encuentran registros en los cuales de evidencia que se vienen implementando desde hace 3 décadas, es por esto, que Colombia lo adopto e implemento, acogiendo un Sistema de Gestión único para todas las empresas (Sánchez, 2016).

La necesidad de implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, además de tratarse de un ordenamiento de índole legal en Colombia, contiene grandes beneficios tanto para los colaboradores como para las empresas, ya que con su cumplimiento, estas, transmiten confianza a su entorno, ejecutando sus procesos de manera segura y creando espacios de trabajo seguros, usando su cumplimiento como un elemento de marketing, puesto que su implementación y ejecución aporta a la buena imagen de la empresa, lo cual permite disminuir costos al administrar todo como un sistema completo, en conclusión, la implementación del **SG-SST** no solo es una exigencia legal sino una excelente herramienta que le permite a las empresas ser más estructuradas, organizadas y orientadas al cumplimiento de sus objetivos.

Tal vez fue esto lo que llevo a **AGM SALUD C.T.A.** a ver en ello un proyecto de gran interés, llevándolo a crear una nueva unidad de negocio en consultoría e implementación del SG-SST; empero, en su afán por abordar nuevos retos, omitió la realización de un plan para reorganizar el negocio, darle vida a esa nueva unidad y conducirla a una gestión más eficiente de la organización, generando resultados tangibles en todos los aspectos.

A través de este proyecto, se busca establecer como objetivo principal impactar positivamente tanto a la Cooperativa como a sus clientes, al plantear un rediseño de la unidad de negocio, se proyecta establecer metas, definir objetivos medibles y cuantificables, caracterización de los servicios, motivando el empoderamiento y la definición de cada uno de los roles.

Si todas las actividades planteadas al interior de **AGM SALUD CTA**, logran alcanzar las metas, como consecuencia esta, lograra posicionarse como una de las primeras **ESAL** (Entidad sin Ánimo de Lucro), que influya significativamente en sus clientes en el contexto de la seguridad y salud en el trabajo, generando una conceptualización empresarial del SG-SST como un factor que incide en la posibilidad de aumentar competitividad en el mercado al garantizar por un lado, el correcto funcionamiento de sus actividades, y por otro, asegurando la promoción y prevención de la salud de los trabajadores.

**AGM SALUD C.T.A.**, ha concebido, implementar la unidad de negocio de consultoría e implementación del **SG-SST**, en la Ciudad de Bogotá, ya que aquí además de estar ubicada la sede principal, es un territorio que ya se ha explorado, con resultados satisfactorios en los primeros acercamientos, encaminando nuestra operación como proveedores de la ARL **POSITIVA**, como único aliado estratégico.

#### **4. Marco de referencia**

Con el abordaje del presente marco de referencia, se busca conocer y comprender los antecedentes, avances, referencias y contextualización de conceptos ligados al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, a fin de conocer su interrelación con el proyecto de grado planteado en el presente documento, donde a través de la búsqueda, comprensión y conceptualización del material de apoyo, se podrán estructurar unas bases sólidas para la continuación del presente proyecto.

##### **4.1 Marco teórico**

Con el fin de conocer la importancia y evolución del SG-SST en las empresas, se debe iniciar con una breve investigación de los antecedentes que guardan relación con el desarrollo del presente proyecto. De esta manera se evoca el inicio de la revolución industrial, ya que, con ocasión del aumento en el uso de los sistemas mecánicos y la mayor cantidad de mano de obra en las industrias, se multiplicó el número de accidentes y enfermedades derivadas del trabajo, provenientes del desconocimiento de los factores de riesgo presentes en cada proceso, la falta de instrucción o capacitación a la mano de obra y la carencia de condiciones de trabajo seguro. Así las cosas, surge la necesidad de implementar acciones enfocadas a la protección y mejora de las condiciones en el trabajo, donde se define al colaborador como un factor irremplazable en las empresas.

En Colombia, en el año 1906 se inicia con un proyecto de ley dirigido a mejorar las condiciones de seguridad en el trabajo y solo es hasta 1915 donde se decreta la ley 57 (Ley

Uribe), convirtiéndose en la primera ley relacionada en el tema de salud ocupacional en el país, desde entonces y a partir de los años posteriores se inicia un proceso de regulación y actualización de la legislación en este ámbito, las cuales han generado importantes cambios no solo a nivel teórico-legal sino también en el comportamiento de las empresas y trabajadores, estableciendo un modelo de creación y promoción de una cultura de prevención.

Siendo así y contextualizando a los últimos años, el gobierno colombiano expide a través del Decreto 1072 de 2015, una recopilación de las normas y decretos reglamentarios del sector laboral incluyendo aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo, y por último la resolución 0312 de 2019, establece los estándares mínimos que deben cumplir los empleadores y contratantes para el diseño e implementación del SG-SST. (ARL, 2020)

Ahora bien, llevando lo anteriormente expuesto a la realidad del presente proyecto se encuentra una relación directa entre la obligatoriedad de la implementación y ejecución de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en las empresas y el rediseño de la unidad de negocio para AGM SALUD CTA, a través de la prestación de un servicio de consultoría e implementación para dicho sistema. Así las cosas, como primera medida es importante entender el contexto empresarial en el que se desenvuelve esta última y posteriormente abarcar los conceptos principales en los cuales se desarrolla en este proyecto.

En primera instancia, es importante aclarar que AGM SALUD C.T.A. es una Cooperativa de Trabajo Asociado; ESAL; entendidas estas, como organizaciones sin ánimo de lucro pertenecientes al sector solidario de la economía, donde se realiza asociaciones de personas naturales que a la vez son gestoras, que además contribuyen monetaria y laboralmente para el

desarrollo de actividades económicas, profesionales o intelectuales, abogando por el bienestar general de las personas asociadas. (Gerencie.com, 2019)

Es así, y en pro de coadyuvar con el cumplimiento del objeto social, AGM SALUD C.T.A. explora nuevas alternativas de mercado, para lo cual debe enfocar el máximo esfuerzo en el rediseño de la unidad de negocio, entendiéndose esta última, como un conjunto autónomo, homogéneo y estándar de actividades como parte de una organización, y que para ellos existe un mercado externo diferenciado de otros y para lo cual, se formulan estrategias comunes e independientes. La importancia radica en que son estas unidades donde se crean las estrategias competitivas de una organización. (Salas Biondi, 2018).

El objetivo principal de este documento se enfoca en definir un plan de acción, con el objeto de rediseñar la unidad de negocio en SG-SST, para ello se debe entender a qué se refiere un rediseño. Para comprender este concepto, se entiende como un análisis de las necesidades de la organización que permita competir e innovar en un entorno globalizado y complejo.

En este orden de ideas, es necesario evaluar el estado actual de la unidad de negocio, identificando las fortalezas, debilidades y falencias, las cuales se deben potencializar en el proceso de consultoría e implementación que se desea ejecutar con los clientes. El concepto de consultoría se puede abordar como un servicio profesional y especializado que utilizan las empresas para la satisfacción de necesidades que requieren una solución especializada y de fondo, buscando así ayudar a cumplir los objetivos empresariales y la mejora continua de los procesos y es allí donde se debe enfocar nuestros conocimientos, habilidades y destrezas como profesionales con el fin de cumplir las expectativas de los clientes, prestando un servicio de

consultoría e implementación especializado en el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basados en procesos de mejora y en el reconocimiento, evaluación y control de los riesgos existentes que pueda afectar la seguridad y salud de los colaboradores. (González Juan Carlos, 2017)

Ahora bien, al realizar un enfoque al objetivo general del presente proyecto, se puede evidenciar que a través de la aplicación de un plan de acción como herramienta estratégica y administrativa se pueden organizar prioridades, asignar responsabilidades y proyectar en el tiempo acciones que impacten positivamente la unidad de negocio de AGM SALUD C.T.A. (Blog, 2019). Por otro lado, el objetivo no solo está ligado a la construcción y diseño de un plan de acción estratégico sino también, inmerso en el mismo, se busca generar un impacto y posicionamiento de la unidad de negocio.

De allí, surge la necesidad de indagar en el concepto y efectividad del posicionamiento definiéndolo de la siguiente manera: “el posicionamiento es el conjunto de todas las percepciones que existen en la mente del consumidor respecto a una marca. Estas percepciones son relacionadas con una serie de atributos importantes que harán la diferencia con la competencia”. (TodoMKblog, 2013). El posicionamiento está relacionado como una estrategia de éxito en el mundo de los negocios los cuales brinda excelentes resultados, debido a que la competencia cada día se presenta con mayor agresividad e innovación en los productos o servicios prestados, derivado de las nuevas tendencias, gustos y exigencias de los usuarios en nuestro caso. (Barrón, 2000). Para resaltar, se expresa de forma integral el concepto abordado en la siguiente frase, “Posicionamiento no es dónde posiciona un producto en el lineal. Posicionamiento es la

actuación sobre la mente del consumidor". (Kotler, 2003), Aquí es a donde se quiere llevar a AGM SALUD C.T.A.

Teniendo en cuenta lo anterior, el posicionamiento tiene una relación directa con las estrategias y acciones que se logren consolidar para alcanzar un objetivo. En nuestro caso, formular y ejecutar estas estrategias de manera asertiva, organizada y precisa se verá reflejado en el alcance tanto del objetivo principal como los específicos, teniendo como prioridad la prestación de un servicio de consultoría de calidad. La calidad en el servicio es una de las fuentes más prometedoras para crear diferenciación y distinción. Dar un buen servicio es el punto clave de cualquier negocio orientado al cliente. Partiendo de ello, se resalta la importancia de la calidad como la mayor garantía de la fidelidad del consumidor, la mejor defensa contra la competencia y el único camino de sostenimiento y ganancia para las organizaciones. (Kotler, 2003)

Al alcanzar un servicio de calidad, AGM SALUD C.T.A., debe asegurar de la mano la satisfacción del servicio prestado, para ello es necesario que las empresas supervisen y mejoren el nivel de satisfacción de sus clientes; Cuanto más alta sea su satisfacción, mayor será la fidelidad (Kotler, 2003). Basado en esta premisa, la unidad de negocio debe esforzarse por deleitar a los clientes y no solamente por dejarlos satisfechos, de esta manera se logrará que la misma sea autosuficiente, sostenible y rentable con capacidad de ampliación, tanto de los profesionales contratados como de su capacidad instalada.

Entonces, y en el entendido que el objetivo es el posicionamiento de los servicios de consultoría con las empresas afiliadas a las ARL, el principal factor diferenciador acompañado en la calidad del servicio, está basado en conocer las necesidades de las empresas usuarias a través de un diagnóstico de la situación actual del área a intervenir, basados en una metodología y un

plan de trabajo, donde se logre proponer las mejores alternativas para que las empresas usuarias logren avanzar en el cumplimiento de su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo, de esta manera **AGM SALUD C.T.A** se convertirá en un aliado estratégico en el cumplimiento de los estándares mínimos tanto de la ARL como de las empresas usuarias.

#### **4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)**

Al iniciar con la búsqueda de información y material de apoyo para la construcción del marco investigativo del presente proyecto, se encuentra una variedad importante y valiosa de proyectos, trabajos de grado, artículos y demás, enfocados no solo a la importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las organizaciones sino también en estudios de factibilidad para la creación o rediseño de servicios de consultoría y asesoría en SG-SST.

Dentro del proceso de consulta, se pueden mencionar repositorios de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (2019), donde permite confirmar a través de sus trabajos de grado la importancia de abordar la prevención de los accidentes y enfermedades laborales a través del desarrollo y ejecución de programas preventivos y de protección a la salud de los colaboradores y/o contratistas por medio de la implementación, mantenimiento y mejora continua del SG-SST, cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA. De allí, podemos concluir que el servicio de consultoría e implementación, enfocado de manera profesional, técnica y especializada se puede convertir en una unidad de negocio rentable y sostenible, al ser aliados estratégicos de los clientes

que requieran los servicios, ofreciendo no solo calidad sino seguridad para las empresas. (Barreto Deisy, 2015) (Forero Laura, 2018)

Ahora bien, se amplía la visión en artículos emitidos por el Ministerio de trabajo, donde menciona al Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo como una herramienta de gestión en virtud de priorizar las necesidades de las organizaciones con el único objetivo de mejorar las condiciones laborales, fortalecer la promoción de la seguridad y salud de los colaboradores y prevenir los riesgos laborales. (Plan Nacional, 2013 - 2021)

En cada uno de artículos consultados, se encuentra una relación importante en aspectos de cumplimiento normativo, donde cada empresa dependiendo de su actividad económica, numero de colaboradores y/o niveles de riesgo, debe encaminar sus esfuerzos no solo a cumplir con un marco legal sino también a disponer todos sus recursos en búsqueda de condiciones de trabajo seguras, preventivas y confiables sumado de un componente de responsabilidad social, que a través de un servicio de consultoría de calidad se pretende engranar todos aquellos componentes requeridos para un resultado optimo en aspectos de Seguridad y salud en el trabajo, hacia este camino se pretende enfocar el rediseño de la unidad de negocio de **AGM SALUD C.TA.**

### **4.3 Marco legal**

Conocer la evolución legal de los conceptos ligados a la protección del trabajador frente a los peligros y riesgos laborales, hoy día, se ha convertido en un tema que más que obligatorio es imprescindible ya que desafortunadamente, en nuestro país, a pesar de disponer de una de las

legislaciones más maduras sobre el tema, aun se omite de manera importante su aplicación, más por desconocimiento que por voluntad, generando riesgo sobre la salud y la vida de las personas laboralmente activas.

En Colombia por primera vez se abordó este tema en siglo XX (1904), Rafael Uribe trata específicamente el tema de seguridad en el trabajo en lo que posteriormente se convierte en la Ley 57 de 1915, la “ley Uribe” sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales siendo está la primera ley relacionada con el tema de salud ocupacional en el país. Posterior a ello, siguieron otras normas que buscaron fortalecer la protección de los trabajadores frente a los peligros y riesgos de su trabajo, pero fue en 1945 cuando se cimentaron las bases de la salud ocupacional con la aprobación de la Ley 6 (Ley General del Trabajo) por la cual se promulgaban disposiciones relativas a las convenciones de trabajo, asociaciones profesionales, conflictos colectivos y jurisdicción especial de los asuntos del trabajo. A esta se le realizaron adiciones con los decretos 1600 y 1848 del año 1.945.

En 1950 con la llegada del Código Sustantivo del Trabajo se establecen normas relativas a la Salud Ocupacional, Prestaciones, Horarios de trabajo, Descanso Obligatorio, entre otras. Es así como los temas relacionados con la Sg-SST fueron tomando relevancia en los sectores industriales, sociales, culturales, económicos y legales, tanto que en 1979 con la Ley 9 se dio la primera manifestación real del Gobierno a la protección de la salud del trabajador.

Mas adelante con la llegada de la Ley 100 de 1993 y del Decreto Ley 1295 de 1994 se creó el Sistema General de Riesgos Profesionales, el cual estableció un modelo de aseguramiento privado de los riesgos ocupacionales y cuyo principal objetivo fue la creación y promoción de

una cultura de prevención en accidentes de trabajo y enfermedades. Nacen las (ARP), las cuales se encargan de realizar actividades de prevención, asesoría y evaluación de riesgos profesionales, al igual que la prestación de servicios de salud y pago de prestaciones económicas a sus afiliados.

Más adelante el Ministerio de Trabajo Colombiano buscando simplificar la reglamentación que regía al sector trabajo, crea una herramienta jurídica, que facilita la búsqueda de la información en un solo lugar expidiendo el Decreto 1072 de 2015 el cual deroga varias de las disposiciones existentes del sector trabajo para compilarlas de manera integral.

Así mismo, con la emisión de la resolución 1111 del 27 marzo de 2017, se reglamentó y se estableció los **(62) estándares mínimos** del sistema de seguridad y salud en el trabajo para los empleadores y los contratantes, sin importar el número de trabajadores, los ingresos y utilidades generadas o el sector de producción al que se dedicara, lo cual generó que las micro, pequeñas y medianas empresas –MiPymes– comenzaran a tener dificultades económicas y administrativas en su implementación.

Con la expedición de la **Resolución 0312 de 2019**, especifica estándares mínimos para empresas, empleadores y contratantes con diez (10) o menos trabajadores, clasificadas con riesgo I, II o III, de once (11) a cincuenta (50) trabajadores clasificados con riesgo I, II o III, de más de cincuenta (50) trabajadores clasificados con riesgo I, II, III, IV o V y de cincuenta (50) o menos trabajadores con riesgo IV o V y define disposiciones comunes para todas las empresas, empleadores y contratantes. (ARL, 2020)

## **5. Metodología**

### **5.1 Enfoque y alcance de la investigación**

El enfoque con el cual se va a dirigir la presente investigación será de carácter Cualitativo, pretendiendo utilizar el análisis y recolección de información, con el objetivo de responder al problema planteado y poder establecer las estrategias más acertadas para intervenir y rediseñar la unidad de negocio al cumplimiento de los objetivos propuestos.

En la investigación cualitativa interesa lo que la gente dice, piensa, siente o hace. Este tipo de investigación es de índole interpretativo y las personas participan activamente durante todo el proceso con el propósito de intervenir en la transformación de la realidad. (Lerma, 2004), en este caso, el rediseño la unidad en **CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST PARA LA EMPRESA AGM SALUD C.T.A.**

## 5.2 Población y Muestra

La población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones. Es definida por el investigador y puede estar integrada por personas o por unidades diferentes a personas. Ahora bien, abordando el concepto de Muestra se puede definir como un subconjunto de la población y es utilizada cuando por razón de gran tamaño, limitaciones técnicas o económicas, no es posible tomar mediciones a todos los elementos de la población. **(Lerma, 2004)**

Partiendo de esta definición, se determina que la población y muestra objeto de este proyecto, será analizada y abordada desde dos frentes: internos y externos, a fin de conocer de forma detallada no solo las debilidades susceptibles de intervenir, sino las fortalezas que posean y que se puedan potencializar.

**Población interna:** Hace referencia a todos los que participan de forma directa en la planeación, puesta en marcha y desarrollo de la unidad de negocio en ejecución de actividades de Consultoría e implementación del SG-SST.

Se plantea abordar de forma total a: Consejo de Administración, Gerente, Directores de Proceso, Líder de SG-SST y Profesionales intervinientes.

*Anexo N° 1. Listado de Población Interna*

**Población Externa:** Hace referencia a todos los que reciben de forma directa e indirecta los servicios de actividades de Consultoría e implementación del SG-SST.

**Directa:** La ARL Positiva como contratante directo.

**Indirecto:** Las Empresas afiliadas a la ARL y que reciben el acompañamiento en Consultoría e implementación del SG-SST por parte de AGM SALUD CTA (Como proveedor de la ARL).

*Anexo N°2. Listado de empresas clientes (último año 2020)*

Teniendo en cuenta lo anterior, se define el método de muestreo por conveniencia y se estima el tamaño de la muestra a utilizar para la recolección de los datos necesarios para el estudio tomando como referencia los datos arrojados por la siguiente calculadora de muestras:

(Marketing, 2009)



### Calculadora de Muestras

Margen de error:  
  
Nivel de confianza:  
  
Tamaño de Poblacion:

**Margen: 10%**  
**Nivel de confianza: 99%**  
**Poblacion: 24**

**Tamaño de muestra: 22**

#### Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{z^2(p*q)}{N}}$$

*Imagen N°1 Calculadora de Muestras*

Así las cosas, la muestra de la población externa asciende a 21 empresas que contribuye a un porcentaje de participación del 87.5% de la población total. Ahora bien, en la población interna teniendo en cuenta los cargos y las partes que intervienen en el desarrollo de la unidad se tomara la participación de un total de 25 entrevistados.

### **5.3 Instrumentos**

Teniendo en cuenta que este proyecto se centra específicamente en el rediseño de la unidad de negocio en “**CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST PARA LA EMPRESA AGM SALUD C.T.A.**” se ha definido como prioritario establecer un diagnóstico estratégico integral de la organización, lo cual le permitirá aprovechar de manera efectiva su potencial de crecimiento y desarrollo, basado en el conocimiento preciso de sus puntos fuertes y débiles, así como de sus oportunidades y amenazas. Realizar un diagnóstico correcto de la situación de la empresa es la base para crear una estrategia sólida, definiendo un enfoque administrativo a corto, mediano y largo plazo.

En este apartado se describen las principales herramientas que se utilizarán para recolectar los datos y la información requerida para el diagnóstico.

#### **Análisis Interno**

Para realizar el análisis interno de la empresa, con un enfoque estratégico de fortalezas, se debe identificar lo que puede hacerse; además de lo que no, al reconocer sus debilidades.

Adicionalmente, este análisis permitirá identificar entre otros, problemas estratégicos de la empresa y su posición competitiva en relación al mercado. (González, 2010, pág. 95)

### **Análisis Externo**

Este análisis permite definir, analizar y comprender el ambiente externo, en el cual las empresas se desarrollan. Para comprender el entorno macro como lo explica Cipriano Luna “Se debe estudiar los ámbitos económicos, demográficos, políticos, jurídicos y las regulaciones gubernamentales, además del aspecto tecnológico, las fuerzas competitivas, los grupos estratégicos, movimientos estratégicos de la competencia y factores clave de éxito de la competencia”, que inciden en las estrategias administrativas. (González, 2010, pág. 113)

Por otro lado, este análisis permite diagnosticar e identificar la efectividad, en el direccionamiento estratégico que desarrollan las organizaciones. Para la obtención de este diagnóstico se tendrán como técnicas e instrumentos de investigación aquellos que nos permitan obtener información, favoreciendo el diseño del plan de trabajo a seguir. Entre estos instrumentos a aplicar se encuentran:

### **Matriz FODA**

El análisis FODA implica evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa y lograr conclusiones referentes a los siguientes puntos:

- La ponderación de las fortalezas y oportunidades de la empresa, en cuanto a sus capacidades de recursos y a sus oportunidades de mercado.
- La importancia para la empresa de solucionar sus debilidades de recursos y anticiparse con medidas de protección contra amenazas a riesgos externos.

- Constituye la base para emprender acciones estratégicas de mejora continua y sostenible.

(González, 2010, pág. 16)

Para Construir una matriz se debe tener en cuenta la siguiente base:

<b>Dejar siempre en blanco</b>	Fortalezas: F 1. 2. 3. 4. 5. Listar las fortalezas 6. 7. 8. 9. 10.	Debilidades: D 1. 2. 3. 4. 5. Listar las debilidades 6. 7. 8. 9. 10.
Oportunidades: O 1. 2. 3. 4. 5. Listar las oportunidades 6. 7. 8. 9. 10.	Estrategias: FO 1. 2. 3. 4. 5. Utilizar las fortalezas para aprovechar las oportunidades 6. 7. 8. 9. 10.	Estrategias: Do 1. 2. 3. 4. 5. Superar las debilidades al aprovechar las oportunidades 6. 7. 8. 9. 10.
Amenazas: A 1. 2. 3. 4. 5. Listar las amenazas 6. 7. 8. 9. 10.	Estrategias: FA 1. 2. 3. 4. 5. Utilizar las fortalezas para evitar las amenazas 6. 7. 8. 9. 10.	Estrategias: DA 1. 2. 3. 4. 5. Reducir al mínimo las debilidades y evitar las amenazas 6. 7. 8. 9. 10.

*Imagen N°2 Base para elaboración de Matriz DOFA*

## Entrevista

La entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador (es) y entrevistado (s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador. (Bernal, 2010)

Por otro lado, este instrumento se complementa a partir de un esquema o formato de cuestiones previamente elaborado (Entrevista estructurada), con un número de preguntas abiertas y/o cerradas que estructuran y modulan la entrevista, permitiendo al entrevistador recolectar la información necesaria para cumplir con el objetivo de este instrumento.

*Anexo N° 3 Entrevista Interna Para Rediseño De La Unidad De Negocio En Consultoría E Implementación Del SG-SST*

### **Encuesta**

Esta herramienta tiene como finalidad la recolección rápida de grandes cantidades de datos de la organización, la cual proporciona un análisis fácil de agrupar y relacionar.

Para la aplicación de este instrumento, se determina que su enfoque este dirigido a preguntas abiertas y/o cerradas. Las preguntas abiertas le permiten al encuestado contestar en sus propias palabras, es decir, el investigador no limita las opciones de respuesta. Las preguntas abiertas ofrecen diversas ventajas para el investigador, Permiten que las personas entrevistadas indiquen sus reacciones generales ante un determinado aspecto o rasgo. (Bernal, 2010)

El tipo de encuesta que aplicaremos será de carácter descriptivo analítico; Descriptiva porque se busca crear un registro sobre las actitudes o condiciones presentes dentro de una población en un momento determinado, es decir, en el momento en el que se realiza la encuesta, y Analítica porque el objetivo es explicar el problema y describirlo para poder encontrar la mejor solución. (Questionpro, s.f.)

Para tal fin, se determina que la aplicación de la encuesta se llevara a cabo de manera virtual, teniendo en cuenta que el óptimo manejo de las herramientas y aplicaciones tecnológicas es una ventaja en la recolección de la información.

#### *Anexo N°4 Encuesta De Percepción Al Cliente*

### **5.4 Procedimientos.**

Para la obtención de la información es importante la participación de cada una de las partes interesadas, de esta manera se obtiene una perspectiva real y un diagnóstico veraz, es por ello que para la aplicación de las herramientas e instrumentos descritos en el numeral anterior se requieren de las siguientes etapas:

**Planificación:** Para la aplicación de las entrevistas y encuestas, lo primero que se debe plantear es la definición de las personas naturales y/o jurídicas a las que se dirigirán los instrumentos, así como la forma y lugares de aplicación. Para el caso de las empresas – clientes a las que se aplicaría la encuesta se tomará una muestra representativa, solicitando posteriormente la autorización necesaria para la participación de la actividad al momento del diligenciamiento de la encuesta y a su vez dando un breve contexto sobre la importancia y enfoque de la información. De la misma manera se procederá en la aplicación de las entrevistas con el personal interno, coordinando un encuentro virtual que permita abordar de forma directa los temas sujetos de investigación.

## REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST

Por otro lado, para la elaboración de la matriz FODA es necesario definir los cargos o personas que se consideran poseen la información más relevante de cada uno de los aspectos de la empresa, entre estos, personal a cargo de Talento Humano, Atención al cliente, Profesionales de campo, entre otros.

**Aplicación:** Las encuestas se desarrollarán de forma on-line a través de un formulario predeterminado, el cual será remitido a cada uno de los correos electrónicos de las empresas clientes, preferiblemente al personal de apoyo encargado de atender el servicio prestado por **AGM SALUD C.T.A.** Una vez enviada la encuesta respectiva, está se acompañará por una llamada telefónica con el fin de contextualizar al cliente a cerca del objetivo de la actividad.

Igualmente, para la aplicación de las entrevistas al personal interno, se programarán las sesiones de forma on-line a través de las diversas herramientas tecnológicas, permitiendo la interacción con el entrevistado, realizando una retroalimentación del objetivo de la actividad y de ser necesario el planteamiento de nuevas inquietudes que surjan durante el proceso. Para el desarrollo y la aplicación de las herramientas e instrumentos elaborados para este proyecto de grado, se plantea un cronograma que muestra la forma en la cual se aplicara dicha actividad.

CRONOGRAMA DE TRABAJO		
Reunion con el gerente y consejo de administración	Socialización inicio de la aplicación de los instrumentos	26/03/2021
Reunion N1 con Ingeniero de sistemas	Definición de metodología de aplicación de encuesta y entrevista	29/03/2021
Reunion N2 con Ingeniero de sistemas	Revisión de propuesta de aplicación encuesta y entrevista	30/03/2021
Reunion N3 con Ingeniero de sistemas	Aprobación de metodología de aplicación de encuesta y entrevista	31/03/2021
Definición de discurso para abordar a los participantes		31/03/2021
Organización bases de datos población objeto	Organización de ítems requeridos en las bases de datos de los participantes, ajuste a la metodología aprobada	31/03/2021
Abordaje de la población objeto	Población interna	05/04/2021 al 06/04/2021
	Población externa	07/04/2021 al 09/04/2021
Análisis de la información		11/04/2021

*Tabla No 1. Cronograma de Trabajo -Aplicación de instrumentos*

### **5.5 Análisis de información.**

Para el análisis de la información obtenida a través de las encuestas, se utilizará la herramienta ofimática Excel, donde después del diligenciamiento del formulario, el mismo permite descargar los resultados a través de graficas dinámicas que se generan de forma automática para un análisis visual de las preguntas formuladas.

Para el caso de las entrevistas, al contar con la misma herramienta ofimática utilizada en la encuesta, el análisis de la información será detallada a través de la descarga de los resultados en Excel y tabulados de manera gráfica pregunta a pregunta. De esta manera se pretende tener fácil acceso a la información y hace el proceso de análisis más eficiente, teniendo en cuenta que para las preguntas abierta o sus respectivas justificaciones, se pretende organizar dicha información a través de características, grupos o tendencias dadas por los participantes con el fin de aprovechar sus respuestas para enriquecer el análisis de la pregunta.

### **5.6 Consideraciones éticas**

Toda la información recopilada por medio de las herramientas contara con la autorización de manejo de datos personales, establecida en la Ley Habeas Data, dicha autorización será brindada previamente por el personal entrevistado y/o encuestado, adicional a ello se aplicarán todas las medidas anti-plagio solicitadas por UNIMINUTO sin llegar a superar los límites establecidos por la entidad y garantizando los derechos de autor.

Este proyecto tiene como alcance las consideraciones éticas contempladas por **UNIMINUTO**, de la manera como se relaciona a continuación:

**Valor:** EL presente proyecto, tendrá como objetivo principal, Definir un plan de acción para el rediseño de la unidad de negocio en Consultoría e implementación del SG-SST en AGM Salud C.T.A. enfocado en mejorar el impacto y posicionamiento de los servicios en el mercado.

**Selección imparcial de los participantes:** la población objetivo fue seleccionada de acuerdo al tema de la investigación, por lo que se decidió abordarla desde dos frentes: interno y externo, a fin de conocer de forma detallada no solo las debilidades susceptibles de intervenir, sino las fortalezas que posean y que se puedan potencializar.

**Población interna:** Hace referencia a todos los que participan de forma directa en la planeación, puesta en marcha y desarrollo de la unidad de negocio en ejecución de actividades de Consultoría e implementación del SG-SST.

Se plantea abordar de forma total a: Consejo de Administración, Gerente, Directores de Proceso, Líder de SG-SST y Profesionales intervinientes.

**Población Externa:** Hace referencia a todos los que reciben de forma directa e indirecta los servicios de actividades de Consultoría e implementación del SG-SST.

**Directa:** La ARL Positiva como contratante directo

**Indirecto:** Las Empresas afiliadas a la ARL y que reciben el acompañamiento en Consultoría e implementación del SG-SST por parte de AGM SALUD CTA (Como proveedor de la ARL).

**Riesgo Vs Beneficio:** Para esta investigación no se tendrá ningún riesgo, esta se realizará en la Ciudad de Bogotá D.C. En las Instalaciones de AGM Salud C.T.A. y en cada una de las empresas externas visitadas.

**Consentimiento informado:** Como parte del proceso académico del programa de la Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales y Seguridad y Salud en el trabajo, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO, Su contribución en el estudio es voluntaria y la información será de carácter académico. Los datos Suministrados son de carácter confidencial atendiendo lo preceptuado en la ley 1581 de 2012, Habeas Data.

## 6. Cronograma

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto*
		Desde	Hasta	
		2020		
1	<b>Contextualización del proyecto</b>			
1.1	<b>Formular y entregar anteproyecto</b>	Octubre de 2020	Diciembre de 2020	Capítulos (listado)
1.3	Conformar equipo de trabajo	Octubre	Octubre	Equipo confirmado
1.4	Diseño de título del anteproyecto	Octubre	Octubre	Entrega de documento con título de Anteproyecto

REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST

1.5	Resumen Ejecutivo – introducción	Octubre	Octubre	Documento institucional hasta resumen Ejecutivo
1.6	descripción y planteamiento del problema de investigación	Octubre	Octubre	Documento institucional hasta problema de investigación
1.7	Definir objetivo principal y objetivos específicos	Octubre	Octubre	Documento institucional hasta objetivos
1.8	justificación del Anteproyecto	Octubre	Octubre	Documento institucional hasta justificación
2	<b>Fundamentación teórica (Marco de Referencia)</b>			
2.1	Elaborar Marco teórico	Noviembre	Noviembre	Documento institucional hasta marco de referencia
2.2	Elaborar Estado del Arte (Marco Investigativo)	Noviembre	Noviembre	Documento institucional hasta marco de referencia
2.3	Elaborar Marco Legal	Noviembre	Noviembre	Documento institucional hasta marco de referencia
3	<b>Diseño metodológico</b>			

REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST

3.1	Definir enfoque y alcance de la investigación	Noviembre	Noviembre	Documento institucional hasta metodología
3.2	Definir población y Muestra	Noviembre	Noviembre	Documento institucional hasta metodología
3.3	Definir Instrumentos de medición	Noviembre	Noviembre	Documento institucional hasta metodología
3.4	Diseñar y Definir la forma de aplicación de los instrumentos	Noviembre	Noviembre	Documento institucional hasta metodología
3.5	Consideraciones éticas	Noviembre	Noviembre	Documento institucional hasta metodología
3.6	Cronograma de Actividades	Noviembre	Noviembre	Documento institucional hasta Cronograma
3.7	Presupuesto	Noviembre	Noviembre	Documento institucional hasta Presupuesto
4	<b>Entrega de proyecto final (Procesamiento final hasta conclusiones)</b>	Diciembre de 2020	Abril de 2021	Proyecto Final
4.1	Entregar anteproyecto en plantilla azul	Diciembre	Diciembre	Documento institucional Plantilla Azul
4.2	Programar y socializar con los directivos de AGM	Enero	Enero	Solicitud de reunión directivos AGM

REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST

	SALUD CTA, el estado del proyecto de investigación			SALUD CTA, acta de reunión
4.3	Aplicar y analizar el diagnostico organizacional a través de Matriz DOFA	Febrero	Febrero	Matriz DOFA documentada en todo su contexto
4.4	Aplicar entrevistas al cliente interno identificado en la población y muestra	Marzo	Marzo	Formato de entrevista diligenciado por la población en estudio
4.5	Aplicar encuestas al cliente externo identificado en la población y muestra	Marzo	Marzo	Formato de encuesta de satisfacción al cliente externo diligenciado por la población en estudio
4.6	Tabular, analizar y documentar la información recolectada de los instrumentos de medición	Marzo	Marzo	Documentar la información en la herramienta ofimática Excel
4.7	Diseñar y estructurar el plan de acción de acuerdo a resultados obtenidos	Abril	Abril	Plan de Acción
5	<b>Informe final del proyecto de grado</b>			

5.1	Programar la entrega de resultados del proyecto a los directivos de AGM SALUD CTA	Abril	Abril	Solicitud de reunión directivos AGM SALUD CTA, acta de reunión
5.2	Preparar y ajustar de ser necesario la presentación final del proyecto	Abril	Abril	Sustentación final
5.3	Entrega de Conclusiones y Recomendaciones	Abril	Abril	Sustentación final
5.4	Entrega de plan de Acción.	Abril	Abril	Sustentación final

Tabla No 2 Cronograma General - Fuente (elaboración propia, 2020)

**Análisis:** El cronograma anteriormente descrito, permite identificar y definir las actividades a ejecutar y así como su duración. Es clave para informar a todos los interesados el avance, el alcance del proyecto y determinar la entrega final de los resultados.

## 7. Presupuesto

RUBROS	Aportes de la convocatoria (Cofinanciación)	Aportes de contrapartida (NO aplica para estudiantes)		TOTAL
			<b>Especie</b>	

REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST

	<b>Presupuesto en Pesos</b>	<b>Efectivo presupuesto en Pesos</b>		
1. Personal		10.780.000	<b>0</b>	
2. Equipos		140.000	<b>0</b>	
3. Software		0	<b>0</b>	
4. Materiales e insumos		2.000.000	<b>0</b>	
5. Viajes nacionales		0	<b>0</b>	
6. Viajes internacionales*		0	<b>0</b>	
7. Salidas de campo		1.000.000	<b>0</b>	
8. Servicios técnicos		0	<b>0</b>	
9. Capacitación		1.800.000	<b>0</b>	
10. Producción intelectual: Corrección de estilo, pares evaluadores, traducción, diseño y diagramación, ISBN, impresión u otro formato		5.000.000	<b>0</b>	
11. Difusión de resultados: Correspondencia para		3.000.000	<b>0</b>	

activación de redes, eventos				
12. Propiedad intelectual y patentes				<b>0</b>
13. Otros		1.000.000		<b>0</b>
		24.720.000		<b>0</b>

*Tabla No 3 Presupuesto- Fuente (elaboración propia, 2020)*

### **Análisis:**

Este, permite realizar la estimación de los costos y determinar el presupuesto; como resultado de la planificación. proporciona una guía para la gestión de los costos a lo largo del proyecto.

## **8. Resultados y discusión**

Una vez ejecutada la aplicación de las herramientas e instrumentos propuestos, se da a conocer los resultados de cada una de ellos acompañado de un análisis que posteriormente será base para plantear el plan de acción que reposa en nuestro objetivo principal.

En primera medida y para poder orientar el diagnóstico organizacional, se presenta la matriz DOFA con la finalidad de identificar la posición actual de la Cooperativa y la unidad de negocio a través del análisis de las dimensiones internas VS las dimensiones externas, generando opciones estratégicas de mejora.

REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST

Dimensiones internas VS Dimensiones externas	Oportunidades	Amenazas
	O1. Proyectar en el mercado el reconocimiento y posicionamiento de la unidad de Negocio.	A1. No tiene proyección, objetivos y enfoque que propenda por su identificación en el mercado
	O2. Posibilidad de ampliar el campo de acción.	A2. Estancamiento de la unidad de negocio.
	O3. Establecer nuevas alianzas estratégicas con otras ARL y empresas particulares.	A3. Desventaja competitiva por desconocimiento de mercado
	O4. Dar a conocer el portafolio de productos y servicios así como los profesionales que acompañan la consultoría	A4. Extinción de la Unidad de negocio por falta de proyección y metas
Fortalezas	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
F1. Empresa madura y estructurada con bases sólidas para soportar el crecimiento y posicionamiento de la unidad de Negocio.	E1 F1O1 Aprovechar al máximo la trayectoria y el reconocimiento en el sector salud, para potencializar y estructurar los servicios a prestar en la unidad de negocio de Consultoría e implementación en Sg-Sst.	E9. F1A2 Utilizar estrategias empresariales similares a las ya implementadas en la Operación de servicios, para proyectar y posicionar la unidad de negocio de Consultoría e implementación en Sg-Sst.
F2. Experiencia técnica de los profesionales en todos los temas ( legislación y ejecución ) inherentes a SST	E2. F2O2 Construcción de un portafolio amplio y estructurado, abarcando todos los servicios inherentes a la consultoría e implementación en SST., pensando en pluralidad de mercados.	E10. F2A1 conformar un grupo interdisciplinario que se encargue de plantear objetivos y estrategias para el rediseño de la unidad de negocio en SST.
F3. Alianza estratégica y comercial estable con la ARL - proveedor de la misma	E3. F3O3 Planear estratégicamente el abordaje a diversas ARL, ofreciendo el Portafolio de productos y servicios	E11. F3A3 Fortalecer la calidad del servicio, enfocando estrategias en captación de nuevos clientes y satisfacción con el servicio prestado.
F4. Cuenta con un equipo de trabajo interdisciplinario lo que los hace más atractivos por cuanto puede abordar los temas de manera integral.	E4. F4O4 Definir estrategias de marketing encaminadas a posicionar la unidad de negocio y ampliar el campo de acción.	E12. F4.A4. Definir estratégicamente objetivos y metas medibles a corto mediano y largo plazo.
Debilidades	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
D1. No inclusión de la Unidad de negocio en el Direccionamiento estratégico.	E5. D1O1 Actualizar el direccionamiento estratégico involucrando la unidad de negocio con el fin de brindar el reconocimiento que requiere.	E13. D1A1 Estandarización de procesos internos.
D2. Falta de Caracterización de los productos y servicios a prestar.	E6. D2O2. Realizar análisis de mercado para abordar de forma más amplia las necesidades en SST	E14. D3A2 Fortalecimiento del área comercial y de mercadeo, basados en el diagnóstico de la unidad de negocio.
D3. Carencia de un área destinada al Mercadeo y análisis del mercado.	E7. D3O3 Diseño de estrategias publicitarias que permitan identificar la Unidad de negocio en el sector empresarial como una empresa experta en consultoría e implementación de Sst.	E15. D2A3 Diseñar estrategias publicitarias a fin de posicionar la marca AGM como consultor en Sg-SST.
D4. Falta de planeación, estructura alcance y proyección de la unidad de negocio.	E8. D4O4 Acompañar las estrategias de mercadeo con un portafolio de productos y servicios que permita abordar de una manera integral cada uno de los clientes.	E16. D4 A4 Realizar seguimiento periódico al plan de acción para verificar su eficacia.

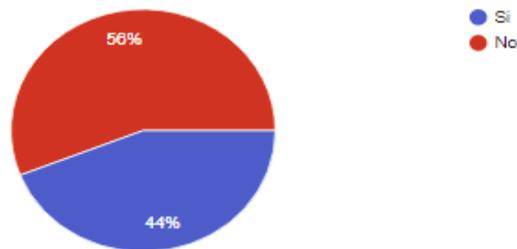
Tabla No 4. Diseño estratégico Matriz DOFA (Fuente Propia - 2021)

## Resultados de Entrevista

De la misma forma y continuando con la socialización de las herramientas aplicadas, se muestran los resultados y el análisis de las preguntas realizadas en la entrevista a los cargos claves que intervienen de forma directa en el desarrollo y gestión de la Unidad de Negocio.

1. Sabe usted si AGM Salud C.T.A. ¿Tenía alguna proyección estratégica, cuándo decidió obtener la licencia de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo?

25 respuestas



Justifique su respuesta
En el proceso de capacitación y objetivos de la cooperativa no se señalan esta proyección
Quería incursionar en un campo de trabajo diferente a la operación en salud no la planeamos estratégicamente
Por que conocí que se estaba trabajando en el tema para ampliar el portafolio de servicios de Agm Salud CTA
No sabia.
No he recibido información, ni se ha divulgado nada al respecto
Si por que AGM siempre ha tenido un plan de acción para proyectar en la dirección que desea. Teniendo como base las funciones administrativas que le han permitido tener una organización, coordinación y control de la Cooperativa.
Desconocía el tema como una actividad de Agm
Al momento de obtener mi licencia de prestación de servicios de seguridad y salud en el trabajo aun no tenía conocimiento pertinente acerca de la proyección estratégica de agm salud cta.
Prestar un mejor servicio en el sistema de salud y seguridad en el trabajo para todos los asociados
Considero que la planeación desde las direcciones y administración frente al crecimiento de AGM y con el fin de posicionar la cooperativa con excelencia y calidad hacen parte de la proyección que se tenía al dar estos nuevos pasos. Quizás no tan organizada y divulgada como ahora, pero se tenía y tiene la convicción de lo que se quiere para AGM.
Gracias a la licencia, puedo brindar más garantías en cuanto a los servicios que la misma me deja ejercer.
Poder no solo hacer la asociación de trabajadores asociados del gremio de la salud, sino además brindar un prestación de servicios de SST, auditorias y seguimientos
Ampliar sus clientes y líneas de negocio a nivel nacional
Diversificar y ampliar servicios
Siempre ha tenido claro su objeto y campo estratégico de aplicación
No tengo conocimiento
No hay ningún documento que lo soporte
Si, mas no se había diseñado y proyectado como se esta trabajando hoy
Por lo que conozco de Agm y su organización, muy probablemente si debió tener una proyección estratégica para tener el crecimiento que ha tenido.
Desconozco el tema soy nueva asociada
..
No tenía conocimiento
Cuando obtuvo la licencia no contaba con planeación estratégica solo inicio con la prestación del servicio
No tengo conocimiento si cuando inicio la operación tenía proyección estratégica
No tengo conocimiento

**Análisis pregunta No 1.** El resultado obtenido con fundamentos en lo expresado libremente por el entrevistado, deja en evidencia que la unidad de Negocio de Consultoría e implementación de Sg-SST, inicio su operación sin una planeación estratégica sólida y consistente que asegurara su posicionamiento y sus resultados. Como soporte de la teoría planteada al inicio del presente proyecto, se evidencia que el 56% de los entrevistados manifiesta no conocer la planeación estratégica de la misma.

## 2. ¿Qué entiende por Posicionamiento Empresarial?

Respuestas por parte de los participantes:

La manera en que una empresa se da a conocer y tiene reconocimiento en el ambito empresarial y en en su nicho de mercado
Es cuando a partir de desiciones administrativas y gerenciales, además de los resultados y sus valores agregados, una empresa se posiciona en el mercado.
reconocimiento- experiencia- diferenciación
Es el reconociendo del nombre de la cooperativa a nivel nacional
Reconocimiento en el mercado
Es la percepción que tienen los clientes y la comunidad en general de una marca
Es conseguir que nuestra empresa ocupe un lugar distintivo, y alto relativo a la competencia.
Darse a conocer en el mercado
Es un importante mecanismo que permite medir la percepción de los potenciales clientes frente a un producto o servicio.
Ubicación de la compañía en el mercado laboral y frente a la competencia
Ocupar los mejores rangos en posicionamiento de Calidad, Servicio y más cualidades empresariales entre empresas del mismo sector y rama económica.
Ubicarse sobresaliente de manera comercial ante la competencia
Es el nivel de competencia que tiene una empresa frente a las demás del mismo ámbito. Además del valor agregado que esta puede brindar
Tener una marca propia, imagen o servicio en donde los clientes sepan diferenciarla de las otras competitivas y siempre sea un punto de referencia para otros servicios de otras marcas
Lograr que una empresa tenga reconocimiento a nivel de mercado
Que sea reconocida la cooperativa
Es el rango en el que se encuentra una empresa frente a otras que ofrezcan los mismos servicios (la competencia).
El reconocimiento que se tiene en el sector
Tomar posición en el mercado queriendo ser los mejores en su actividad
Es el posicionamiento o percepción de la empresa o servicio en la mente de los clientes o usuarios
Es lograr un reconocimiento como empresa en el medio laboral
es aquel que se logra resaltar por ciertas características que atraerán al público objetivo con lo que además de poder obtener mejores ganancias, también mantendrá lejos a la competencia en términos de resultados.
La marca o imagen de nuestra cooperativa en el mercado empresarial
Es la forma en que las empresas generan fidelización y asegura la adquisición del producto o servicio
Posicionar es generar pertenencia al momento de adquirir un producto o servicio
Posicionamiento es colocar a la empresa en la mente del consumidor

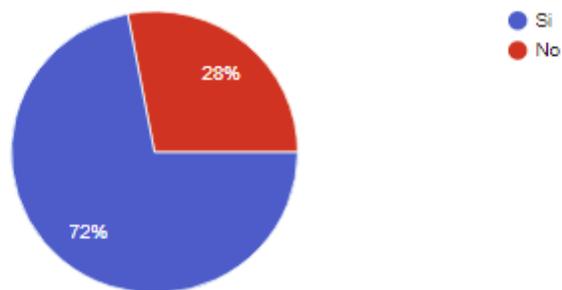
**Análisis pregunta No 2.** Con el análisis de esta pregunta se puede observar que los profesionales intervinientes poseen una multi-variedad de conceptos asociados al posicionamiento empresarial. En este análisis además encontramos palabras claves que conducen de forma positiva el rediseño de la unidad de negocio, facilitando la orientación de actividades que permitan alcanzar el posicionamiento y reconocimiento esperado.

Palabras claves: Reconocimiento, Experiencia, Diferenciación, Percepción de los clientes, Darse a conocer en el mercado, Calidad y servicio, Nivel competitivo, Características diferenciadoras, Fidelización y adicionando que el posicionamiento depende en su mayor parte de decisiones administrativas y gerenciales.

3.

¿Sabía usted que AGM SALUD C.T.A., tiene una unidad de negocio en CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST?

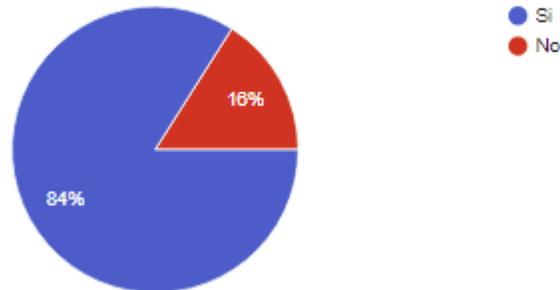
25 respuestas



**Análisis pregunta No 3.** La pregunta planteada, evidencia que un gran porcentaje de la población evaluada tiene conocimiento respecto a la misma y por ende puede analizar y participar en la identificación de las acciones de mejoras requeridas para la intervención y el rediseño de la unidad de negocio.

4. ¿Cree que la unidad de negocio en CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST es un valor agregado para la Cooperativa?

25 respuestas



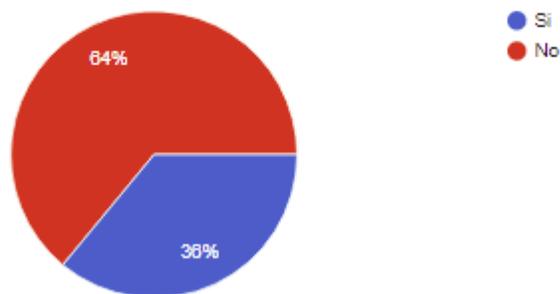
Justifique su respuesta
Proporciona un valor agregado a los clientes
La implementación del SG- SST para cualquier empresa, resulta una necesidad y obligación en la búsqueda de proteger su talento humano, AGM brinda este valor agregado a sus clientes ayudando a generar una imagen favorable y extender su campo
Le hace una empresa unica y especial
Por qué nos da a conocer en otras empresas diferentes a las que operamos
Tiene en cuenta la salud de los trabajadores adicional a la misionalidad de la empresa
Provee a los clientes un valor agregado y un servicio de calidad que requieren las empresas
La contoria e implementacion del SG- SST agregaria un valor adicional a lo que la cooperativa ofrece generando un beneficio extra a nuestra función principal, dando mayor posecionamiento en el mercado.
Si, x que complementa el objeto social de Agm
Permite que la cooperativa tenga una mayor visibilidad frente al mercado objetivo, garantizando una proyección integral en la prestación de los posibles servicios a operar a nivel nacional frente a su competencia.
No sabía que se manejaba como unidad de negocio, solo como área de la compañía
Considero que es un valor agregado ya que junto a nuestra actividad empresarial podemos llegar a empresas e identificar como reforzar sus procesos de SG- SST entregando un servicio complementario que no solo satisface al cliente sino que nos ayuda a operar nuestros servicios de salud de una forma más robusta.
Permite ver a la cooperativa como una unidad que puede garantizar efectividad y calidad a a hora de prestar sus servicios
Proporciona experiencia y conocimiento para la cooperativa, permite ampliar más el nivel de impacto que quiere dar como cooperativa y brinda la posibilidad de dar más contribucion de trabajo a más personas
Seria un servicio adicional y representaria ingresos adicionales a la cooperativa pero tendrian que hacer algunas modificaciones internas y reforzar algunas áreas con personal y planta tecnológica en especial al erra de sst
Nos permite ampliar nuestra cobertura y generar puestos de trabajo. Asi mismo nos permite ser reconocidos con otras unidades de negocio
Porque se hace mas conocida por su experiencia en el área de la salud
Es un servicio que adiciona ingresos y mejora la calidad de los diferentes servicios prestados a las empresas clientes.
Como el objetivo social de AGM Salud C.T.A. es el de mantener el puesto de trabajo, el tener una forma más de poder ofrecer a los asociados donde trabajar, hace que los asociados confien más en la cooperativa.
Si nos permite crecer como cooperativa
Las empresas hoy en dia deben velar porque estas tengan este sistema al dia de acuerdo a la normatividad vigente
Llevo 3 dias de asociada
Entre menos accidentes incidentes o enfermedades laborales existan es mas ganancia en cuanto a lo económico y lo social.
Es un gran valor que ayuda a la organización integral de la cooperativa
Considero que aun no genera valor agregado ya que falta potencializar a unidad de negocio
es un valor agregado ya que presta unos servicios en SST y genera ingresos para la cooperativa
No tengo conocimiento que existia esta unidad de negocio

**Análisis pregunta No 4.** Revisando de manera amplia el resultado obtenido, es necesario analizarla desde dos variables o líneas, la primera en aquellos que respondieron de forma positiva, ya que si bien es cierto la consideran como un valor agregado de impacto económico y social, también es cierto que hay que realizar acciones de mejora e intervención inmediata, orientando en gran medida al crecimiento de la unidad de negocio.

La segunda debe ir enfocada a la manifestación de que esta, no genera un valor agregado, ya que esto sirve como soporte a la construcción de y proyección del plan de intervención.

5. ¿Cree que la unidad de negocio en CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST, es reconocida al interior de la Cooperativa?

25 respuestas



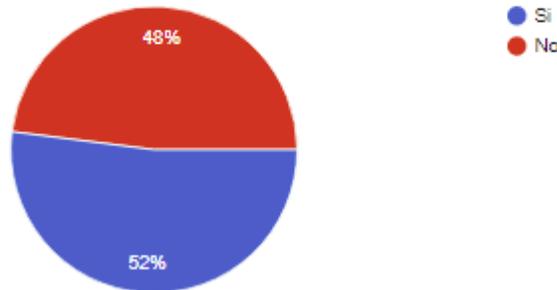
REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST

Justifique su respuesta
Falta mayor difusión de esta unidad
Aún no es conocida por todos en la cooperativa, se debe hacer participe de esta iniciativa a toda la cooperativa y sus asociados
no se socializo y no todos saben que existe
Se han mejorado muchos procesos y tenemos presencia de personal idoneo al podemos recurrir
Falta más socialización al interior de la Cooperativa.
No se ha realizado la divulgación y visibilizarían de está unidad de negocio
Todos los asociados sabemos que SG- SST hace parte de uno de nuestros fuerte
No, poco se habla de esta actividad
A partir de la asociación en Agm salud cta algunos directivos y coordinadores de procesos han comentado positivamente el interés de la cooperativa en fortalecer la unidad de negocio de consultoría e implementación del sg- sst y el esfuerzo dedicado a seguir consolidando este proyecto.
No creo que los asociados conozcan la unidad de negocio, solo el área
Es claro que hemos operado nuestra actividad principal durante bastante tiempo y nuestro fuerte es esa operación de servicios de salud, casi todos los asociados administrativos contribuimos en pro de esa actividad principal y por lo que ha sido poco lo que se ha desarrollado la actividad de Consultoria e Implementación del SG- SST no se posee aun la pertenencia en ese servicio de forma general.
Creo que efectivamente se reconoce al tener como principio el compromiso a la hora de prestar el servicio
Solo las personas que están involucradas en el proceso conocen del mismo
Si algunas áreas se han unido al sgsst pero hay que reforzar en aquellas que aún no piden opiniones antes de tomar decisión en el momento de compra o adquisición de bienes y servicios
La verdad creo que no se ha dado a conocer a todos los asociados. Es decir al universo de asociados.
No todos los asociados tienen conocimiento de las otras unidades de negocio ni del desempeño en las otras sedes
Falta la sensibilización y expansión de la unidad de negocio en las sedes.
Por lo que me he dado cuenta, la mayoría de los asociados no saben que la cooperativa puede hacer Consultoria e Implementación del SGSST.
Si . Pero como proyecto positiva falta dar a conocer el alcance de la unidad de negocios en todos los trabajadores
Si porque se ven las acciones permanentes en esta area
Nosé soy nueva asociada
Es importante que todos conozcas que existe una consultoria en SG- SST ya que asi todos llevaremos una sola voz
Es una área base en el desarrollo de los procesos operados por la cooperativa
Considero que no toda la cooperativa conoce la unidad de negocio
No por todo el personal, solo por los integrantes de la unidad
Falta socializar con el personal de ciudades, las demas actividades que realiza la empresa

**Análisis pregunta No 5.** Analizando el resultado obtenido, se encuentra que la afirmación de la gran mayoría de la población interna, obedece a un **desconocimiento** de la existencia de una unidad de negocio enfocada a la consultoría e implementación de SG-SST, toda vez que no se ha divulgado, socializado y hecho participe de esta iniciativa a toda la cooperativa y sus asociados. De acuerdo a los resultados se puede evidenciar que los Trabajadores asociados que prestan su servicio fuera de la ciudad de Bogotá son los que tiene mayor desconocimiento. Solo las personas que están involucradas en el proceso conocen del mismo.

6. ¿Cree que la unidad de negocio en CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST, es reconocida en el mercado?

25 respuestas



Justifique su respuesta
Si no hay suficiente difusión no la conocen los clientes
Es uno de los servicios más necesarios en los últimos tiempos y una gran oportunidad de negocio para la cooperativa no se ha hecho un buen marketin, no se le ha dado importancia
Realmente no se, por q no conozco hacia q otras empresas va direccionado el servicio
No estoy enterada de la gestión externa que hayan realizado.
No he recibido información pertinente en lo referente a la Unidad de Negocio en mención
En la empresa cliente donde opewamos en comparación con los otros operadores se hace mas presencia y mayor seguimiento. Y es reconocida por los otros funcionarios disferentes
Si, es un requerimiento para las empresas
Si ha presentado relevancia moderada en el mercado , debido que Agm salud cta es un prestador del servicio de consultoria del sg sst de la Arl positiva el cual ha permitido dar a conocer la calidad del servicio prestado a través de los profesionales idóneos el cual permite a las empresas tener una visión objetiva del servicio ofrecido por la cooperativa.
Se conoce como área de una empresa
Considero que no es reconocida ya que la publicidad o lanzamiento no se ha realizado con tal impulso que llegue no solo a los clientes actuales, sino a potenciales clientes en toda Colombia.
Muchas empresas no cuentan con un SG- SST adecuado para poder solventar cualquier necesidad de sus colaboradores
Falta mas penetración de mercado y publicidad
Es conocida en algunas empresas puesto que se presta los servicios de Arl como empresa contratista
estamos hasta ahora empezando y no se ha podido hacer el despliegue a nivel Bogotá y mucho menos a nivel nacional.
Hasta ahora creo que es más conocida como operadora de servicios medicos
La implementación del SG SST además de ser un requisito obligatorio, al estar ejecutada de forma correcta da un plus adicional en las empresas al evidenciarse no sólo en indicadores si no en el recurso humano.
Por ser obligatoria por ley.
Si pero solo por los clientes asignados por ARL positiva y de manera básica se debería extender esta actividad a mas empresas presentando el portafolio de AGM SALUD CTA
porque no sé percibe como una unidad de negocio aparte que ofrece Agm
No la había escuchado antes
es importante ser reconocidos en el mercado ya que así se pueden obtener mejores ganancias, también mantendrá lejos a la competencia en términos de resultados.
Y a que es un deber para las organizaciones y los diferentes trabajos formales garantizar las condiciones de seguridad para en nuestro caso a los ASOCIADOS
Externamente, presenta mayor recordación y reconocimiento que con el personal interno
Se evidencia mayor afluencia de servicios por lo cual considero que cada día es mas reconocida externamente
No tengo conocimiento de su comportamiento y servicios que brinda esta unidad

**Análisis pregunta No 6.** De acuerdo a este análisis, se puede identificar que las percepciones de la población interna están divididas, toda vez que un poco más del 50% considera que la unidad de negocio es reconocida en el mercado debido a su alianza estratégica con la ARL POSITIVA. De igual manera se identifica en la justificación de las respuestas que la unidad carece de estrategias de mercado encaminadas a impulsar y promocionar los servicios de la unidad.

**7. ¿Qué considera que le hace falta a la unidad de negocio en CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST de AGM SALUD CTA, para que sea autónoma, independiente y rentable?**

Respuestas de los participantes:

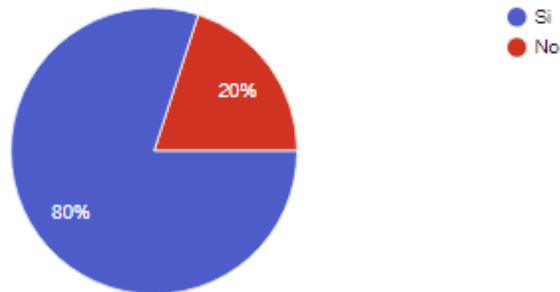
Un grupo de trabajo interdisciplinario para darle posicionamiento y mayor difusión
Realizar comercialización y estandarización de los procesos a ofrecer al público planeación, proyección, organización
Tener contratos diferentes a las empresas cliente que tiene agm
No sé.
Un grupo interdisciplinario que participe de manera activa en fortalecer y dar el impulso que la Unidad de Negocio requiere, mayor divulgación y promoción.
Pienso que la cooperativa debe invertir en darles un espacio solo para esta unidad, donde todo lo que se haga y respire sea SG - SST Crecer
Fortalecer el área comercial permitiendo abarcar una mayor población ofreciendo un portafolio atractivo y competitivo para los potenciales clientes. Que se de a conocer mejor a nivel interno y externo, dando a conocer sus políticas y beneficios
Considero que al tener ya los procesos de operación de esta nueva actividad se debe impulsar publicitariamente o realizar un lanzamiento que impacte y haga eco empresarial, podría adicionarse estrategias de mercadeo sugeridas por profesionales en el tema. Organización e incentivar más a los asociados que prestan este servicio
Mayor comunicación
Reforzar a nivel presupuestal, tecnológico, Manzo de obra calificada y publicitario
Que se vea como lo que es "Unidad de Negocio" y que se le de la importancia para que sea autónoma, independiente y rentable Mas posicionamiento
Expandir sus criterios de normativa y no ejecutar solamente conforme al Decreto 1072 si no tener como diseño del SG SST la estructura de la ISO 45001 y en su visión aplicar a tener un certificado para formar profesionales y líderes del área con competencias
Mucha publicidad, o una persona dedicada a la ofrecer los servicios
Área comercial más mercadeo
No tengo el conocimiento suficiente del tema
Que estén los elementos, equipos, maquinas y herramientas a tiempo y en buen estado en el sitio laboral
Promover el proyecto y motivar al equipo estar alineado con la implementación, con buenos resultados
Considero que le hace falta un direccionamiento estratégico y potencializar los servicios en el mercado
Estandarizar todos los servicios que brinda y mostrarlos al mercado.
Lo primera seria hacer un plan de trabajo donde se involucre al personal interno, conozca los servicios de la unidad con el fin de poder expandir esta información al ámbito externo y lograr autonomía

**Análisis pregunta No 7.** Como resultado a este interrogante se puede apreciar que, de forma estratégica y objetiva, cada líder participe, tiene planteamientos que orientan el rumbo de esta Unidad, a fin de poder construir el rediseño con la participación de todos y de esta forma hacerla más eficaz y mejorar sus resultados.

Dentro de los planteamientos mencionados se pueden encontrar de forma relevante: la conformación de grupos de trabajo interdisciplinarios, Fortalecimiento del área comercial y de mercadeo, replantear el direccionamiento estratégico con el fin de darlo a conocer tanto al interno como externo.

**8.** ¿Le interesaría hacer parte del grupo interdisciplinario que se encargue de planear el rediseño de la unidad de negocio en CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST, de AGM SALUD CTA?

25 respuestas



REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST

Aportando desde el área de tecnología en su difusión y funcionamiento
Considero que tengo los conocimientos y ganas de aportar a este modelo de trabajo.
Hace parte de el crecimiento de agm salud y quiero hacer parte de los que ayuden a construir su futuro
Sería bueno para conocer más afondo lo que se hace en esta área
Por tiempo.
Desde el área de sistemas se puede brindar apoyo y aportes que propendan por el cumplimiento de los Objetivos y Metas planteadas para la Unidad de Negocio
Por que puede apoyar en la parte asistencial.
Aprender un nuevo campo de negocio de Agm
Considero que puedo aportar algunas ideas o retroalimentaciones pertinentes que pueden ser de gran ayuda para el rediseño de la unidad.
Para conocer mejor el proceso y área de negocio
Considero que desde mi especialidad puedo aportar presupuestos, estimados, controles y mecanismos que permitan la optimización de los recursos para crear una mejor rentabilidad en este proceso de AGM.
No me interesa
Me gusta apoyar las gestiones internas de nuestra cooperativa
Es es un medio en que me he desempeñado y trabajar para empresa cliente es bueno
Me parece tema muy interesante y el que tiene gran potencial para explotar.
Porque soy conocedora del tema y porque cada sede funciona diferente en sus particularidades
Quiero continuar prestando mis servicios profesionales para AGM SALUD CTA, permitiendo expandir mi conocimiento y a la vez tener la oportunidad de adquirir más experiencia en el campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo desde una perspectiva más humana, apoyando en el diseño de estrategias no sólo de cumplimiento de indicadores si no también que se vea reflejada en el clima laboral y sentido de pertenencia de los trabajadores asociados.
Por los conocimientos que he recibido desde que estoy trabajando en el área de la salud.
Conocimientos en el área de seguridad y salud en el trabajo
Me gusta hacer parte de este tipo de planes para hacer crecer la empresa de la que hago parte
N/A
N/A
Quiero ser parte de este gran proyecto, aprender y aportar para el mismo
Aportaría ideas y apoyaría en la ejecución de actividades para el rediseño de la unidad
Como Medico SST me considero importante plantear este rediseño para potencializar la unidad
N/A

**Análisis pregunta No 8.** Como resultado de este planteamiento, se puede observar que, de forma receptiva, la gran mayoría de los encuestados muestran interés en participar en el rediseño de la unidad de negocio, toda vez que desean aportar no solo su experiencia y conocimiento, sino que es de su interés el participar en la proyección y posicionamiento de esta, como una nueva fuente para la expansión económica, comercial y social de AGM SALUD C.T.A.

**9. ¿Qué aporte innovador y diferencial le agregaría a la unidad de negocio en CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST?**

Redes sociales, capacitaciones en línea (Reconocimiento y Difusión)
Modelo de seguridad basado en el comportamiento humano.
Estrategia . marketing
Que se pudiera contar con personal para que se realizarán directamente los cursos desde Agmy no subcontratar
Ninguno
Divulgación y visibilización a través de herramientas tecnológicas.
Fortalecer la parte hospitalariae iniciar en otros campos como industrias y educación.
Participación
teniendo en cuenta que la consultoría e implementación del sg sst es cíclico y muy sistemático se debe fortalecer la calidad del equipo interdisciplinario quienes serán la imagen y de ello depende el éxito de la unidad de negocio.
Primero conocer el área y desde psicología aportar
Considero que en la parte visual-publicitaria podría ser crucial para atraer y hacer entender a los clientes activos de la disposición de AGM en este servicio; sin embargo, esto debería ser evaluado por personas expertas en el tema.
También se podría implementar un área de mercadeo y ventas que con incentivos por comisiones se dediquen a acrecentar la venta de este servicio, expandiendo el rango de acción a nivel nacional.
Ninguno
Mi experiencia y conocimiento en SST
Tener un aplicativo para el montaje e implementación del sgst junto con actividades comerciales
Considero que lo mas importante es estructurarlo bien y contratar el personal necesario para que funcione como una verdadera unidad de negocio.
Profesionales con experiencia
Desde el inicio de mi experiencia laboral, he hecho lo posible por ejecutar las actividades del SG SST aplicando el neurocoaching en Seguridad y Salud en el Trabajo, con estrategias de seguridad basada en el comportamiento del personal, de ésta manera generar conciencia en el trabajador no sólo por el cumplimiento de requisitos si no haciendo lo posible por llegar a los trabajadores como seres humanos.
En los procesos administrativos y controles internos que requiere dicho negocio
La implementación de un área comercial que permita a través de piezas comunicativas y estudios en el mercado conocer la necesidad del mercado y en que parte de la seguridad y salud en el trabajo nos podríamos enfocar
Mi experiencia y relaciones
No conozco a fondo la unidad
.....
Los aportes necesarios que ayuden a sacar adelante la unidad
Conocimientos y experiencia en mi profesión como Administradora de empresas
Profundizaria mucho mas en servicios que se puedan brindar con enfoque SST en pro de beneficiar la unidad de negocio
En mi opinión considero que es una buena oportunidad de negocio que se debe potencializar con apoyo de los integrantes de SST

**Análisis pregunta No 9.** Dentro de las variables encontradas se pueden enunciar como aportes innovadores y diferenciales a la unidad de negocio, el acompañamiento de herramientas tecnológicas y por qué no, el diseño de un software que facilite la consultoría e intervención a los clientes.

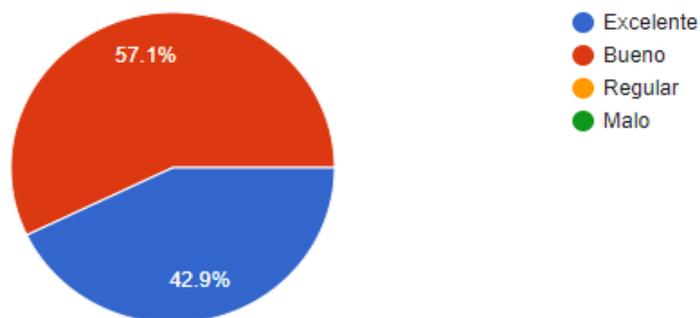
Fortalecer la calidad del equipo interdisciplinario que transmitan no solo la experiencia sino la intención de AGM SALUD C.T.A. en ser un consultor estratégico para las empresas usuarias.

### **Resultado De Encuestas**

Ahora bien, dando continuidad con las actividades planteadas anteriormente, se muestran los resultados de la encuesta encaminada a conocer la percepción del cliente con referencia a la prestación del servicio y generalidades de la unidad de negocio.

1. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio en CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST, que le brindo AGM SALUD CTA?

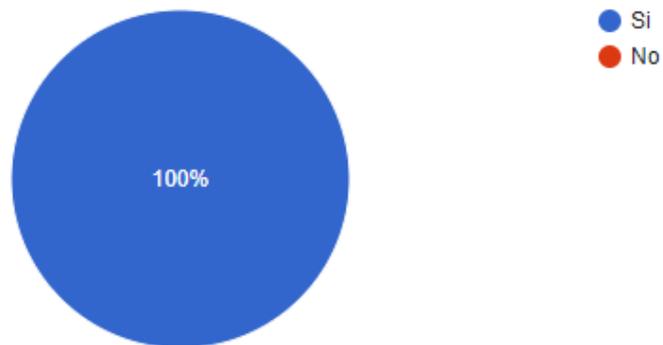
21 respuestas



**Análisis pregunta No 1.** Como resultado a este interrogante, se puede evidenciar que la percepción de los clientes con referencia a la calidad del servicio prestado en aspectos de seguridad y salud en el trabajo se cataloga entre bueno y excelente, resaltando aspectos como

nivel de profesionalismo y experiencia de los consultores, claridad en la información, cumplimiento en las asesorías y en las actividades programadas, es decir calidad de servicio.

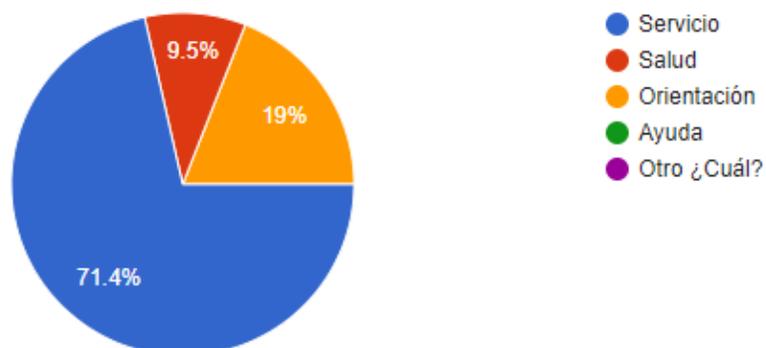
2. ¿Recomendaría usted al proveedor AGM Salud C.T.A. a otras empresas? Si - No  
21 respuestas



---

**Análisis pregunta No 2.** Como resultado de la pregunta anterior, en esta oportunidad los clientes manifiestan y confirman su voto de confianza con los servicios prestados por AGM SALUD CTA, por medio de la unidad de negocio. Permite posicionar el servicio prestado como un referente y por ende genera expectativa en el abordaje de nuevos mercados y captación de clientes.

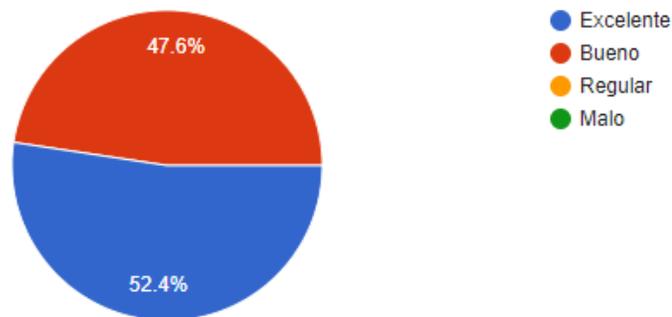
3. ¿Con qué identifica a AGM SALUD CTA?  
21 respuestas



**Análisis pregunta No 3.** Dentro del análisis que se proyecta realizar, es importante conocer como identifican a la Cooperativa encontrando que el rango superior está orientado al servicio, siendo este un factor determinante ya que la percepción inicial de cada uno de los clientes de AGM SALUD C.T.A.; es la base en la construcción del posicionamiento y reconocimiento.

**4.** En comparación con otros Proveedores en CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST, AGM Salud C.T.A. es:

21 respuestas

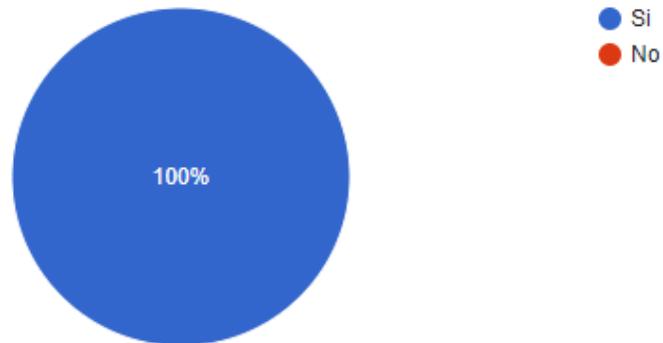


**Análisis pregunta No 4.** Analizando la interpretación de esta gráfica, se evidencia que la percepción de los clientes a los cuales se ha brindado el servicio de consultoría e implementación del Sg- Sst, es favorable y marca una tendencia positiva de los aspectos con los que cuenta la unidad de negocio. Esto genera una ventaja competitiva al realizar una comparación con otros proveedores del mismo nicho de mercado.

5.

¿Utilizaría los servicios de AGM Salud C.T.A. nuevamente?

21 respuestas

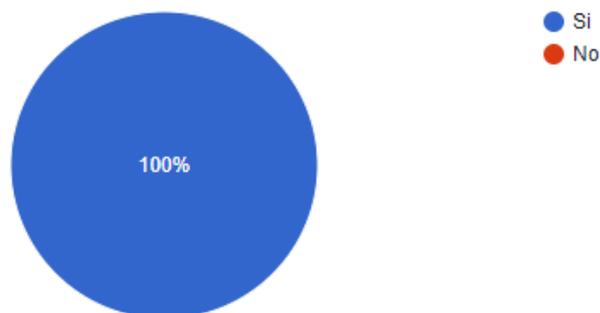


**Análisis pregunta No 5.** Al evidenciar que el 100% de los encuestados accederían nuevamente los servicios de la unidad de negocio, ratifica que la misma va por el camino correcto, brindando un servicio optimo, de calidad y eficiente. Importante resaltar, después de analizar la justificación de sus respuestas que los clientes perciben que AGM SALUD C.T.A. cuenta con profesionales capacitados, entrenados y preparados para satisfacer las necesidades y expectativas de la empresa cliente.

6.

¿El servicio de CONSULTORÍA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST, realmente fue útil para su empresa?

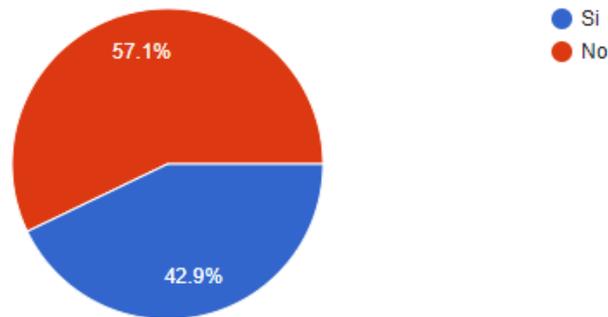
21 respuestas



**Análisis pregunta No 6.** Los servicios brindados por la unidad de negocio a las empresas clientes, efectivamente están cumpliendo su objetivo. Como primera medida, se evidencia que los profesionales indagan y analizan la situación actual del SST, identificando los requerimientos más relevantes de la compañía logrando así plantear un esquema de trabajo enfocado a satisfacer las necesidades, atacar aspectos críticos y aumentar el cumplimiento del Sistema de gestión.

7. Si tuviera que escoger entre varios logos , ¿identificaría de forma fácil el logo de AGM SALUD C.T.A.?

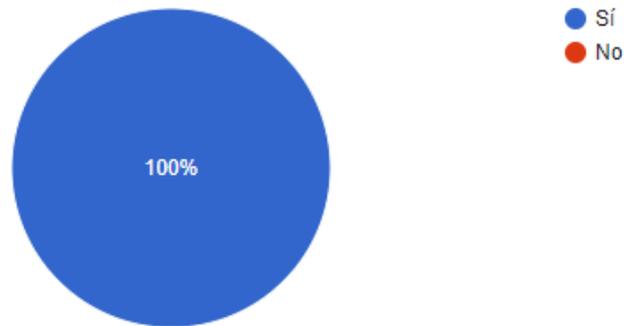
21 respuestas



**Análisis pregunta No 7.** El resultado de esta pregunta es muy conducente en términos de conocimiento e identificación. Es evidente que hay una falencia marcada respecto a la marca y la recordación, sin duda en este momento las empresas receptoras del servicio no están involucradas con AGM Salud CTA ni con su imagen empresarial ya que no reconocen el logo ni los colores institucionales.

8. ¿Recomendaría los servicios de CONSULTORÍA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST brindados por AGM SALUD C.T.A.?

21 respuestas

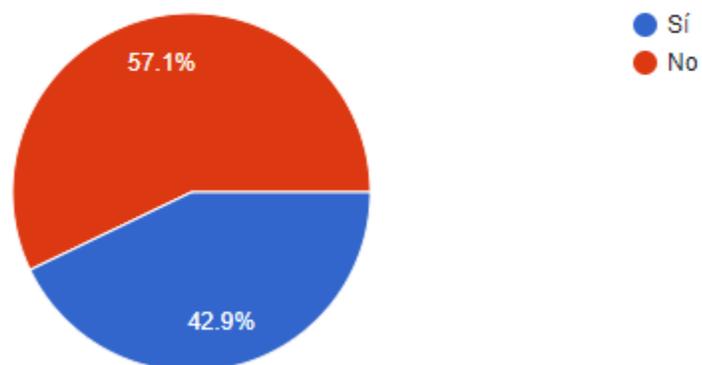


*Análisis pregunta No 8.* Sin duda la unidad de negocio evaluada, ha destinado gran parte de la gestión en brindar un servicio con calidad, situación favorable para ella, puesto que posee un reconocimiento en el mercado, generando mayores posibilidades de expandirse y adquirir nuevos clientes.

10.

¿Recuerda usted los colores del logo de AGM Salud C.T.A.?

21 respuestas



*Análisis pregunta No 9.* Este interrogante es un índice de las debilidades que de forma estratégica se deben abordar, la gran mayoría de los clientes encuestados refieren no recordar o conocer la imagen corporativa de la cooperativa.

## **11. Conclusiones**

A través de la presentación de este proyecto, se busca plantear un rediseño para la unidad de negocio en Consultoría e implementación del SG-SST para la empresa AGM SALUD C.T.A. donde se busca que la misma sea autónoma, rentable e independiente. Por ello, después de la aplicación de la Matriz DOFA y analizando sus dimensiones internas se evidencia que de forma explícita no hay presencia de esta unidad de negocio en el direccionamiento y objetivos estratégicos de la cooperativa. De forma consecuente los procesos internos no se encuentran definidos ni estandarizados de manera independiente.

Como situación relevante, y que determina una debilidad de esta Unidad de negocio, se encuentra que internamente no se ha definido la caracterización de los servicios a prestar por lo que conlleva a una consecuencia más del desconocimiento en el cliente interno.

Por otro lado, los resultados obtenidos de la entrevista aplicada dejan entre ver, que si bien es cierto la unidad de negocio tiene un bagaje de 3 años en la cooperativa, esta no es reconocida e identificada por un gran porcentaje de la población interna, favoreciendo aún más las debilidades existentes. Como consecuencia de ello, esta puede ser percibida como una unidad que no aporta valor agregado a la cooperativa. Todo lo anterior puede ser derivado de la no existencia de un área destinada al mercadeo que no solo impacte en los clientes sino propenda por la planeación adecuada y las estrategias necesarias al posicionamiento interno y externo de la misma.

De los planteamientos anteriores así como del resultado de las dimensiones externas y las encuestas aplicadas, se puede inferir que AGM SALUD C.T.A en su proceso de consultoría ha cubierto de forma satisfactoria las expectativas y necesidades de sus clientes, no solo por los resultados positivos en términos de calidad en el servicio a través del profesionalismo de sus trabajadores asociados; sino por preocuparse de forma integral por las necesidades de los clientes, de la misma forma la experiencia técnica en todo lo inherente a SST hace de ellos una empresa consultora competitiva en el mercado.

Dando continuidad con los hallazgos más relevantes de la aplicación de las herramientas e instrumentos metodológicos, se muestra de forma contradictoria que si bien es cierto hay un reconocimiento en los servicios prestados, esta no es identificada por su imagen corporativa, ni colores institucionales, así como tampoco se ha diseñado la estrategia para darse a conocer como Consultor en SST.

Analizando a AGM SALUD CTA, en un sentido amplio; se encuentra que posee experiencia técnica, cuenta con un grupo de profesionales multidisciplinarios, lo que le permite abordar las necesidades de sus clientes de forma completa, respondiendo a cada expectativa. Sin embargo, carece de estrategias de posicionamiento de marca, puesto que sus esfuerzos han sido insuficientes en el momento del abordaje de cada cliente y no ha trabajado en la presentación de la marca.

Actualmente y desde que se inició la prestación del servicio, ha contado con la ARL como aliado estratégico, pero no ha gestionado planes y proyectos de expansión en el mercado, y por

consiguiente no se han logrado obtener contratos adicionales, que le den la posibilidad de ampliar la prestación del servicio y de ser autónomo e independiente administrativa y económicamente.

De acuerdo a todas las variables internas y externas encontradas y relacionadas durante este proceso de investigación y con el fin de dar cumplimiento al objetivo general, se propone a AGM SALUD C.T.A. el siguiente plan de acción.

REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST



PLAN DE ACCION REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DE SG-SST

**OBJETIVO GENERAL :** Definir un plan de acción para el rediseño de la unidad de negocio en Consultoría e implementación del SG-SST en AGM Salud C.T.A. enfocado en mejorar el impacto y posicionamiento de los servicios en el mercado.

META PLAN DE ACCION	OBJETIVOS POR ORDEN DE PRIORIDAD	ACTIVIDADES DERIVADAS DE LOS OBJETIVOS	QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	SEGUIMIENTO
P L A N E N D E C O N S U L T O R I A E I M P L E M E N T A C I O N D E L S G - S S T	a.Evaluar la unidad de negocio en consultoría e implementación del SG-SST con el fin de construir y mejorar los procesos internos para AGM SALUD C.T.A.	1. Analizar el plan de accion derivado del proyecto de grado <b>REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DE SG-SST</b> , para definir alcances y responsables.						
		2. Conformar un grupo interdisciplinario que se enfoque al rediseño de la planeacion estrategica de la unidad engranadolo a la planeacion general de la cooperativa.						
		3. Actualizar el Direccionamiento estrategico incluyendo la unidad de negocio y definir los objetivos estrategicos asi como los tacticos.						
		4. Definir y estructurar los procesos internos de manera independiente con el fin de conceder a la unidad de negocio autonomia en la toma de decisiones.						
		5. Incorporar dentro del proceso de induccion y reinduccion de la cooperativa, aspectos generales de la unidad de negocio y dar a conocer su extension como area de consultoria e implementacion en SST.						
	b.Orientar la definición de la Caracterización de los servicios a prestar en Sg-SST.	1. Consolidar la caracterizacion de los productos o servicios a prestar a traves de la definicion y alcance de los procesos de consultoria e implementacion que la unidad de negocio pretenda ofrecer al mercado.						
		2. Estructurar un area de mercadeo como una alternativa eficiente que propenda enfocar estrategias de mercado y de marketing al posicionamiento de la unidad de negocio desde las perspectivas internas y externas						
		3. Definir indicadores que midan el avance y resultado de las actividades implementadas.						
	c.Proponer estrategias que orienten el crecimiento y funcionamiento del negocio en Sg-SST	1. Definir un plan de marketing, posicionamiento de la unidad de negocio , definir imagen de la unidad de negocio ( entre otras )						
		2. Definir y estructurar el funcionamiento administrativo de la unidad de negocio, definir si esta sera independiente o sera parte de agm , asi como su estructura interna ( grupo de trabajo)						
		3. Definir las alianzas estrategicas y comerciales que se deban implmentar para fomentar el crecimiento y funcionamiento de la unidad de negocio.						
		4.Fortalecer la imagen corporativa de la unidad de negocio a traves del diseño de campañas publicitarias, fortalecimiento en redes sociales y demas medios de comunicacion que impulsen la unidad de negocio y los servicios de la cooperativa en general.						

## **12. Recomendaciones**

Como recomendación general, se sugiere a AGM SALUD C.T.A. considerar cada uno de los aspectos evaluados en el presente proyecto, así como el ejecutar el plan de acción que se presenta como resultado final del proceso de investigación y a su vez asignar tiempo y responsables de la ejecución.

De igual manera, se sugiere y a efectos de conocer la percepción general aplicar la encuesta a todos los clientes que se acompañen en el periodo 2021, de forma inmediata a la prestación del servicio, esto ayuda a ir identificando e interviniendo las debilidades existentes de forma oportuna.

### 13. Referencias bibliográficas

#### Bibliografía

- Angie, G. (2017). *Studocu.com*. Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-privada-antenor-orrego/taller-de-tecnicas-de-negociacion/apuntes/focus-group-definicion/2720555/view>
- Barreto Deisy, C. A. (2015). *Estudio de Factibilidad para la creación de empresa en Asesoría y Consultoría en Seguridad y Salud en el trabajo en pequeñas y medianas empresas del Sector Manufacturero en la ciudad de Bogotá*. Obtenido de [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4129/TA\\_BarretoRodriguezDeysi\\_2015pdf?sequence=1](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4129/TA_BarretoRodriguezDeysi_2015pdf?sequence=1)
- Barrón, R. (junio de 2000). *El Posicionamiento*. Obtenido de <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/posicionamiento.htm>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación (Administración, economía, humanidades y ciencias sociales) Tercera Edición. Pag 252, 256, 257*. Bogotá: Pearson Educación.
- Blog, R. (Julio de 2019). *rockcontent.com*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/plan-de-accion/>
- Forero Laura, G. I. (12 de 03 de 2018). *Diseño del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo según Resolución 1111 de 2017 en la compañía Proyectamos Consultores en Salud*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10656/8217>
- Kotler, P. (2003). *Los 80 Conceptos Esenciales del Marketing de la A a la Z. Pag 6, 115, 124, 143*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Lerma, H. D. (2004). *Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto. Pag 72, 73, 74*. Bogotá DC: Ecoe Ediciones.
- Plan Nacional, d. S. (2013 - 2021). *Comité Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, la academia, centros de investigación, administradoras de Riesgos Laborales, empresas promotoras de salud, instituciones prestadoras de servicios de salud ocupacional (hoy*

- Seguridad y Salud en el Tr.* Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/plan-nacional-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-2013-2021>
- Questionpro. (s.f.). *Questionpro.com, Blog.* Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/tipos-de-encuestas.html>
- SURA, A. (2020). *ARLSURA.COM.* Obtenido de <https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia>
- TodoMKblog. (2013). *Todomarketing.com.* Obtenido de <https://www.todomktblog.com/2013/12/posicionamiento.html>

**ANEXOS**

**Anexo N°1. Listado de población Interna**

<b>LISTADO DE POBLACION INTERNA</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>CARGO</b>
Gerencia	Gerente Comercial y de la Oper. de Servicios De Salud
Gerencia	Asesora En Direccionamiento Estratégico- Financiera
Gerencia - Consejo de Administración	Asistente Jurídico
Gerencia – SST	Asesora Salud Ocupacional
Consejo de Administración	Coordinador Médico Ut Medicol
Consejo de Administración - Jefe de Procesos	Director(A) De Operaciones En Salud
Consejo de Administración - Jefe de Procesos	Jefe Departamento Tipo III (Nomina)
Consejo de Administración - Jefe de Procesos	Jefe De Sucursal Tipo I (Riohacha)
Jefes de Procesos	Director (A) Gestión Jurídica
Jefes de Procesos	Director (A) Sección Financiera
Jefes de Procesos	Director(A) Administrativo (A)
Jefes de Procesos	Jefe De Procesos Asistenciales
Jefes de Procesos	Jefe Gestión Servicio Al Asociado
Jefes de Procesos	Jefe De Oficina – Montería
Jefes de Procesos	Jefe De Oficina – Facatativá
Jefes de Procesos	Jefe De Oficina – Riohacha
SST	Fisioterapeuta
SST	Médico Especialista Salud Ocupacional
SST	Profesional En Seguridad Y Salud En El Trabajo
SST	Profesional En Seguridad Y Salud En El Trabajo
SST	Profesional En Seguridad Y Salud En El Trabajo
SST	Profesional En Seguridad Y Salud En El Trabajo
SST	Profesional En Seguridad Y Salud En El Trabajo
SST	Psicólogo(A) Especializado En SST
SST	Tecnólogo Salud Ocupacional

**Anexo N°2. Listado de Empresas Clientes 2020**

<b>LISTADO DE EMPRESAS CLIENTES 2020</b>	
<b>NIT</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>
860006812	ASOBANCARIA
900049106	FERRINOX SAS
900412444	HOSPITAL ORTOPEDICO SAS
900732020	CANDIES AND COOKIES SAS
900948958	AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR
860506170	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
900063520	G Y R INCONACERO CIA LTDA
800211368	ECOLOGÑA Y CONSTRUCCION SAS
800217706	CONSTRUCTORA SILMA LIMITADA
800226870	AGENCIA DE ADUANAS HAYDEAR LTDA NIVEL 2
830136854	CONTROL Y AUTOMATIZACION VIRTUAL SAS
860031219	CELADORES NACIONALES LTDA CENAL LTDA
860522666	COOSERVITEC CTA
900013464	TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE CARGA SERVIMEJIA S.A.S.
900172584	INVERSIONES BIBO SAS
901043906	CONCRETO & ACABADO SAS
800041787	LHAURA VET SA
830125396	ASFALTOS GR SAS
900419728	VIDRIOS Y LAMINADOS S A S
900513250	IMPORDI ESEL NAGOYA SAS
900634003	GRUPO ALUMAN COLOMBIA SAS
900671762	AVG ASEO DE OBRAS CIVILES SAS
900768378	PROMOTORA A.C.R. SAS
901091798	REDES INTEGRALES DE TELECOMUNICACIONES AYG SAS

**Anexo N°3. ENTREVISTA INTERNA PARA REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST**

<https://forms.gle/t3ynZHKSw5hvce1p7>

	<b>AGM SALUD C.T.A.</b>	
<b>ENTREVISTA INTERNA PARA REDISEÑO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO EN CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST</b>		
<b>OBJETIVO :</b> Encontrar de forma conjunta las debilidades y las fortalezas que se tengan para poder intervenir y posicionar en el mercado la unidad de negocio en el servicio de Consultoría e Implementación del SG-SST	<b>INSTRUCTIVO:</b> Diligenciar Nombre y Area a la que pertenece - Leer detenidamente cada pregunta y responder - Verificar las respuesta -Enviar	
<b>NOMBRE:</b>	<b>Cargo:</b>	
<b>AREA:</b>	<b>Antigüedad en la Cooperativa:</b>	
Los tipos de preguntas son abiertas y cerradas, por lo que le solicitamos ser claro, conciso y puntual, aportando ideas innovadoras y evitando juicios de valor		
Sabe usted si AGM Salud C.T.A. ¿Tenía alguna proyección estratégica, cuándo decidió obtener la licencia de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo? Si / No Justifique su respuesta		
¿Qué entiende por Posicionamiento Empresarial?		
¿Sabía usted que <b>AGM SALUD C.T.A.</b> , tiene una unidad de negocio en <b>CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST</b> ? Si / No Justifique su respuesta		
¿Cree que la unidad de negocio en <b>CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST</b> es un valor agregado para la Cooperativa? Si /No Justifique su respuesta		
¿Cree que la unidad de negocio en <b>CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST</b> , es reconocida al interior de la Cooperativa? Si / No Justifique su respuesta		
¿Cree que la unidad de negocio en <b>CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST</b> , es reconocida en el mercado? Si / No Justifique su respuesta		
¿Qué considera que le hace falta a la unidad de negocio en <b>CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST</b> de <b>AGM SALUD C.T.A.</b> para que sea autónoma, independiente y rentable?		
¿Le interesaría hacer parte del grupo interdisciplinario que se encargue de planear el rediseño de la la unidad de negocio en <b>CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST, de AGM SALUD C.T.A.</b> ? Si / No Justifique su respuesta		
¿Qué aporte innovador y diferencial le agregaría a la unidad de negocio en <b>CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST</b> ?		
GRACIAS POR AYUDARNOS A MEJORAR, GRACIAS POR HACER PARTE DEL CAMBIO		

**Anexo N°4 ENCUESTA DE PERCEPCION AL CLIENTE**

<https://forms.gle/oLwFyBKHt7JyvVEW6>

	<b>AGM SALUD C.T.A.</b>
<b>ENCUESTA DE PERCEPCION DEL CLIENTE CONSULTORÍA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST</b>	
<b>NOMBRE DE LA EMPRESA :</b>	
<b>NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<p>Su opinión es muy importante para nosotros, por ello queremos conocer que oportunidades de mejora considera que tiene <b>AGM SALUD C.T.A</b></p> <p>Las preguntas relacionadas a continuacion son abiertas y buscan evaluar el nivel de satisfacción que tuvo con los servicios de Consultoría e Implementación del SG-SST prestados a su empresa por <b>AGM SALUD C.T.A.</b></p>	
<b>PREGUNTA</b>	
<b>¿Cómo considera usted la calidad del servicio en CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST , que le brindo <b>AGM SALUD CTA?</b></b>	
Excelente / Bueno / Regular / Malo	
Recomendaría usted el proveedor <b>AGM SALUD CTA</b> a otras empresas ? Si - No ¿Por qué ?	
¿Con qué identifica a <b>AGM SALUD CTA?</b> Servicio / Salud / Orientacion / Ayuda / Otro	
En comparación con otros Proveedores en CONSULTORIA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST , <b>AGM Salud C.T.A.</b> es: Excelente / Bueno / Regular / Malo	
¿Utilizaría los servicios de <b>AGM Salud C.T.A.</b> nuevamente? Si / No Justifique su respuesta	
¿El servicio de CONSULTORÍA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST , realmente fue util para su empresa? Si / No Justifique su Respuesta	
Si tuviera que escoger entre varios logos , ¿identificaria de forma facil el logo de <b>AGM SALUD C.T.A.</b> ? Si / No Justifique su Respuesta	
¿Recomendaría los servicios de CONSULTORÍA E IMPLEMENTACION DEL SG-SST brindados por <b>AGM SALUD C.T.A.</b> ? Si / No Justifique su Respuesta	
¿Recuerda usted los colores del logo de <b>AGM SALUD CTA</b> ? Si / No	
Gracias por sus participacion.	