

Fecha de elaboración: 19.04.2021			
Tipo de documento	TID: X	Obra creación:	Proyecto investigación: X
Título: Diseño del modelo de gestión para la prestación de servicios de consultoría SG-SST			
Autor(es): Abelardo Jaimes Reatiga, Diana Milena Guarín Gordillo, Rodrigo Andrés Soto Arroyave			
Tutor(es): Hamilton Fernando Benavides, Javier Ricardo Luna Pineda, Juan Felipe Gutiérrez			
Fecha de finalización: 19.04.2021 [del proyecto de investigación]			
Temática: La investigación tuvo como objetivo, diseñar el modelo de gestión de la prestación de servicios de consultoría SG-SST de la empresa José Joaquín Silva Muñoz, dedicada a la asesoría de implementación de sistemas de seguridad y salud en el trabajo y gestión de calidad.			
Tipo de investigación: Cuantitativa, y cualitativa			
Resumen: La investigación tuvo como objetivo la identificación de las posibles fallas que se han presentado en la empresa José Joaquín Silva Muñoz y se buscó involucrar a los profesionales de diferentes áreas, enfocados en el asesoramiento a pequeñas y medianas empresas ubicadas en el departamento de Santander y pertenecientes a todos los sectores económicos.			
Palabras clave: Asesoría, consultoría, emprendimiento, mediana empresa, modelo, pequeña empresa, seguridad y salud en el trabajo, sistema de gestión.			
Planteamiento del problema: La seguridad y salud en el trabajo es un fenómeno que afecta a todas las empresas del mundo entero y en especial a Colombia. Debido a esta problemática, el estado colombiano ha estado en constante actualización en la legislación actual, tomando modelos europeos como el modelo británico y alemán a partir de nociones modernas de interpretación del riesgo ocupacional y elementos fundamentales de prevención y control. Por esta razón la empresa José Joaquín Silva Muñoz, realizan trabajos de consultoría asesorando a las MYPIMES en la mejora de sus SG-SST. Pero la empresa no tiene documentados y estandarizados los procesos, que le permitan agilizar y optimizar la prestación del servicio. Por lo anterior, surge la iniciativa de realizar una revisión de los procesos de la empresa de consultoría en temas de seguridad y salud en el trabajo e implementación de sistemas de gestión de la calidad, enfocados en cómo o qué se puede hacer con la información, el conocimiento y las habilidades que posee, para generar preferencia entre el mercado que requiere esta clase de servicios.			
Pregunta: ¿La determinación de un plan de diseño basado en el modelo de gestión de la empresa de consultoría José Joaquín Silva Muñoz, una vez implementado, permitirá un mejor posicionamiento entre sus competidores y una mayor preferencia entre el mercado de su pertinencia, además de la expansión de sus servicios en el territorio colombiano?			
Objetivos: General			

Diseñar un plan para el diseño del modelo de gestión de la prestación de servicios de consultoría SG-SST de la empresa José Joaquín Silva Muñoz, dedicada a la asesoría de implementación de sistemas de seguridad y salud en el trabajo y gestión de calidad.

Específicos

Identificar las deficiencias organizacionales de la empresa José Joaquín Silva Muñoz, que están restando crecimiento al interior de la empresa.

Formular la organización de la información y los conocimientos de su actividad económica, para procesarla con herramientas sistematizadas.

Innovar en los procesos de la organización con el fin de estar a la vanguardia de las técnicas más eficientes del sector.

Analizar el panorama regional del sector de la consultoría en el tema de SG-SST, para ofrecer mejores servicios.

Marco teórico:

Bajo el desarrollo de este proyecto se dará a conocer la temática de la prestación de servicios de consultoría en seguridad y salud en el trabajo, bajo los diferentes marcos de referencia como son el marco institucional [pp. 27,28], el marco geográfico [pp. 28,29], los antecedentes investigativos [pp. 29,40], marco teórico y legal [pp. 40,54], donde estos ayudarán a conocer los diferentes conceptos y las normativas necesarias para la realización de este proyecto. La metodología a implementar es cualitativa y cuantitativa, la cual permitirá hacer un análisis de datos que se recopilieron de la empresa [pp. 54,79].

Método:

El objeto del trabajo de investigación consiste en definir la metodología de análisis cuantitativo y cualitativo, que permita identificar los problemas presentes en la empresa José Joaquín Silva Muñoz [pp. 55,56], afectando internamente términos de seguridad y salud en el trabajo y cómo captar más clientes por medio de los argumentos dados en la hipótesis [pp. 56,57].

Algunos de los datos que se obtendrían por este medio con la frecuencia de accidentalidad laboral si se tuviesen, severidad, riesgos y peligros a los que se expone el personal que labora en la empresa, para poder detectar factores que impiden el crecimiento organizacional y económico de la compañía, por medio de aplicación de encuestas, entrevistas y acompañamiento en las funciones diarias del personal y los procesos en los que cada persona está involucrado [pp. 57,58].

Resultados, hallazgos u obra realizada:

En los días que se realizó el acompañamiento se encontraron los dividimos en dos fases:

Fase 1 y 2. Observación, acompañamiento y revisión de procesos: en los que se evidencia que la información no está debidamente almacenada en las diferentes áreas (técnica, jurídica, contable, recursos humanos), lo que dificulta el manejo y tratamiento de la misma. Se recomienda crear un sistema de información, para poder tener un sólo repositorio para el manejo de la información [pp. 59,61].

Fase 3 Implementación de encuestas: los empleados conocen el organigrama de la empresa y por lo tanto están enterados de los procesos y personas que hacen parte de la organización, así como evidencian que no pueden crecer como empresa si no se organizan y adoptan la cultura de mejorar sus procesos y adquirir aplicativos que apalanquen el desarrollo y crecimiento de la empresa José Joaquín Silva Muñoz [pp. 61,79].

Conclusiones:

Se logró tener una panorámica de las falencias que están quitando eficiencia a la prestación del servicio de consultoría.

La falencia general es la falta de organización de la información interna y externa que se maneja al interior de la empresa en todas las áreas organizacionales.

Para mitigar las falencias anteriores, es de vital importancia la aplicación e implementación de la innovación tecnológica y estar a la vanguardia del manejo de información que tienen las empresas actualmente. Con la implementación del sistema de información, se apalanca el crecimiento de la organización, en todas las áreas de la empresa [pp. 80,81].

Productos derivados:

Anaya, A. (2017). Modelo de salud y seguridad en el trabajo con gestión integral para la sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS). *Ciencia & Trabajo*, 19, 10.

Asocolflores. (2009). Estadísticas del sector floricultor. Retrieved from <https://asocolflores.org/es/>

Cavanzo, S., & Fuentes, R. (2013). Evolución histórica de la salud ocupacional y sus principales efectos en el sistema colombiano., Universidad de la Sabana, Bogotá D.C. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10818/5448>

Celedón, N. (2012). ¿Qué trae de nuevo la ley de riesgos laborales? *Vanguardia*. Retrieved from <https://www.vanguardia.com/economia/local/que-trae-de-nuevo-la-ley-de-riesgos-laborales-adv1174510>

Diseño del modelo de gestión para la prestación de servicios de consultoría SG-SST

Abelardo Jaimes Reatiga

Cód. 10207050

Diana Milena Guarín Gordillo

Cód. 10207065

Rodrigo Andrés Soto

Cód. 10207039

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de Ingeniería

Especialización en Gerencia de Proyectos

Bogotá, Distrito Capital

12 de abril de 2021

Diseño del modelo de gestión para la prestación de servicios de consultoría SG-SST

Abelardo Jaimes Reatiga

Cód. 10207050

Tutor: Javier Ricardo Luna

Diana Milena Guarín Gordillo

Cód. 10207065

Tutor: Hamilton Fernando Benavides

Rodrigo Andrés Soto

Cód. 10207039

Tutor: Juan Felipe Gutiérrez

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de Ingeniería

Especialización en Gerencia de Proyectos

Bogotá, Distrito Capital

12 de abril de 2021

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
Planteamiento del problema	12
Accidentes de trabajo en Colombia por sector.....	14
Tasa de accidentalidad histórica.....	14
Accidentes por nivel de riesgo	17
Justificación	19
Pregunta de investigación.....	22
Hipótesis	23
Hipótesis nula.....	24
Hipótesis alterna.....	24
Objetivos.....	26
Objetivo general	26
Objetivos específicos.....	26
Marco teórico.....	27
Marco institucional.....	27
Marco geográfico	28
Antecedentes investigativos	29

Estado del arte	36
Marco teórico y legal.....	40
Marco conceptual	49
Metodología.....	55
Tipo de estudio.....	55
Tipos de muestra	56
Instrumento de medida	57
Encuesta al interior de la empresa	57
Cuestionario a externos	57
Procedimiento.....	58
Sensibilización.....	58
Tabulación y análisis de información.....	58
Análisis de resultados.....	58
Fase 1 y 2. Observación, acompañamiento y revisión de procesos.....	59
Fase 3 Implementación de encuestas.....	61
Resultados y análisis de encuesta aplicada a expertos	71
Modelo de gestión	76
Conclusiones.....	80
Recomendaciones	82
Referencias	84
Anexos	91

Tabla de figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de 2001 –2019</i>	13
Tabla 1. <i>Tasa de accidentes de trabajo primer trimestre de 2020</i>	14
Figura 2. <i>Histórico de tasa de accidentalidad laboral en Colombia 1994 – 2019</i>	15
Tabla 2. <i>Accidentalidad laboral entre 1994 y 2019</i>	16
Figura 3. <i>Tasa de accidentalidad por nivel de riesgo 2012 – 2020</i>	17
Tabla 3. <i>Tipo de empresas según su tamaño</i>	19
Figura 4. <i>Ubicación física de la empresa José Joaquín Silva Muñoz</i>	29
Figura 5. <i>Círculo de mejora</i>	37
Tabla 4. <i>Resultados encuesta interna</i>	62
Figura 6. <i>Organigrama</i>	63
Figura 7. <i>Repositorio de información</i>	64
Figura 8. <i>Organización de la información</i>	64
Figura 9. <i>Búsqueda de información</i>	65
Figura 10. <i>Información no correspondiente</i>	66
Figura 11. <i>Costos de asesoría</i>	66
Figura 12. <i>Tecnología</i>	67
Figura 13. <i>Sitio web</i>	68
Figura 14. <i>Satisfacción del cliente</i>	69
Figura 15. <i>Conocimiento de riesgos y peligros a los que se exponen</i>	70
Figura 16. <i>Accidentes laborales</i>	71
Tabla 5. <i>Resultados encuesta a expertos</i>	72

Figura 17. <i>Saturación del mercado</i>	73
Figura 18. <i>Costos de la consultoría en Colombia</i>	73
Figura 19. <i>Experiencia de los consultores</i>	74
Figura 20. <i>Atención al cliente</i>	75
Figura 21. <i>Situación de la empresa según los expertos</i>	76

Tabla de anexos

	Pág.
<i>ANEXO A Indicadores sistema general de riesgos laborales - actividad económica entre julio y octubre de 2020.....</i>	<i>91</i>
<i>ANEXO B Encuestas aplicadas a los profesionales de la empresa José Joaquín Silva Muñoz..</i>	<i>94</i>
<i>ANEXO C Encuestas aplicadas a expertos en empresas de consultoría.....</i>	<i>97</i>
<i>ANEXO D Cronograma de actividades para el diseño del modelo de gestión, para la prestación de servicios de consultoría SG-SST.....</i>	<i>99</i>

Resumen

Con el diseño del modelo de gestión para una empresa de consultoría empresarial integral, se busca involucrar en el equipo de trabajo a profesionales de diferentes áreas, enfocados en el asesoramiento a pequeñas y medianas empresas ubicadas en el departamento de Santander y pertenecientes a todos los sectores económicos.

Se pretende concientizar a las empresas acerca de la importancia de tener un sistema de gestión aplicable a todos los procesos internos de la organización, pudiendo generar mayor valor económico al no incurrir en indemnizaciones u otros gastos asociados a malos manejos en temas de seguridad y salud en el trabajo, y poder blindarse ante posibles sanciones por entes gubernamentales. Al mejorar los indicadores de gestión en los temas SG- SST, la empresa puede mostrar a sus clientes interesados una optimización en sus procesos, y por ende, obtener mayores ventas, e incluso certificaciones nacionales e internacionales, logrando que la organización se vuelva más atractiva para la inversión, capitalización, préstamos bancarios, y por qué no, ventas a grandes corporaciones.

Palabras Clave

Asesoría; consultoría; emprendimiento; mediana empresa; modelo; pequeña empresa; seguridad y salud en el trabajo; sistema de gestión.

Abstract

With the design of the management model for an integral business consulting company, we seek to involve in the work team professionals from different areas, focused on advising small and medium companies located in the department of Santander and belonging to all economic sectors.

The aim is to make companies aware of the importance of having a management system applicable to all internal processes of the organization, being able to generate greater economic value by not incurring in indemnities or other expenses associated with mismanagement in occupational health and safety issues, and being able to shield themselves from possible sanctions by governmental entities. By improving management indicators on SG-SST issues, the company can show its interested customers an optimization of its processes, and therefore, obtain higher sales, and even national and international certifications, making the organization more attractive for investment, capitalization, bank loans, and why not, sales to large corporations.

Key words

Consultancy; consulting; entrepreneurship; medium enterprise; model; small enterprise; occupational health and safety; management system.

Introducción

El presente trabajo hace referencia al diseño del modelo de gestión de una empresa de consultoría, dedicada a la asesorar en temas de seguridad y salud en el trabajo y gestión de calidad.

La característica principal del trabajo presentado es determinar la manera de cómo se puede mejorar la prestación de los servicios de consultoría que ofrece la empresa, respecto a sus competidores.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar que a pesar de que se poseen todos los conocimientos y habilidades en la prestación del servicio de consultoría, y que lo ha venido haciendo desde hace 16 años, la organización de sus procesos podría estar limitando su visión empresarial.

El interés de este trabajo de investigación surge debido a que la empresa José Joaquín Silva Muñoz fue fundada en el año 2004 en la ciudad de Bucaramanga, debido a la carencia de oferta que existía en la época sobre asesoramiento a compañías que no tuviesen ligado en sus conceptos el tema de seguridad y salud en el trabajo. A lo largo de sus 16 años, la empresa José Joaquín Silva Muñoz ha asesorado en temas de seguridad y salud en el trabajo y gestión de calidad a más de 50 empresas, para proteger a las organizaciones y al colaborador en temas pertinentes a riesgos laborales y seguridad y salud en el trabajo, entre otros. Sin embargo, la empresa necesita implementar prácticas empresariales que le permitan captar la atención del mercado y estar por encima de sus competidores, buscando agilizar y optimizar la prestación del servicio, así como ampliar su mercado.

A través de una revisión de los procesos que actualmente realiza para brindar consultoría a sus clientes, se pretende identificar los puntos débiles dentro de su organización, para así poder

potenciar las posibles soluciones que puedan promover una gestión de negocios más audaz y competitiva, por medio de herramientas tecnológicas.

El objetivo principal de este trabajo es lograr la mejora de procesos internos y a su vez crear renombre en las empresas de la región, con el fin de posicionarse dentro del territorio colombiano.

A lo largo de este trabajo, se ahondará en la importancia del porqué se debe desarrollar con responsabilidad la consultoría de temas tan delicados como lo es la salud y seguridad en el trabajo; se darán las bases y los beneficios que trae para una organización de cualquier índole cumplir con la normatividad exigida por el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, para poder certificarse, ya que esto valida que los productos, procesos, sistemas o servicios prestados por cualquier organización cumplen con las normas y reglamentos nacionales, lo cual volvería más atractiva y rentable a la empresa en temas de consultoría en el campo de su especialidad. De igual manera se darán las bases para realizar un posicionamiento de marca para lograr mayor confiabilidad en el mercado y así captar nuevos clientes al igual que mantener los actuales.

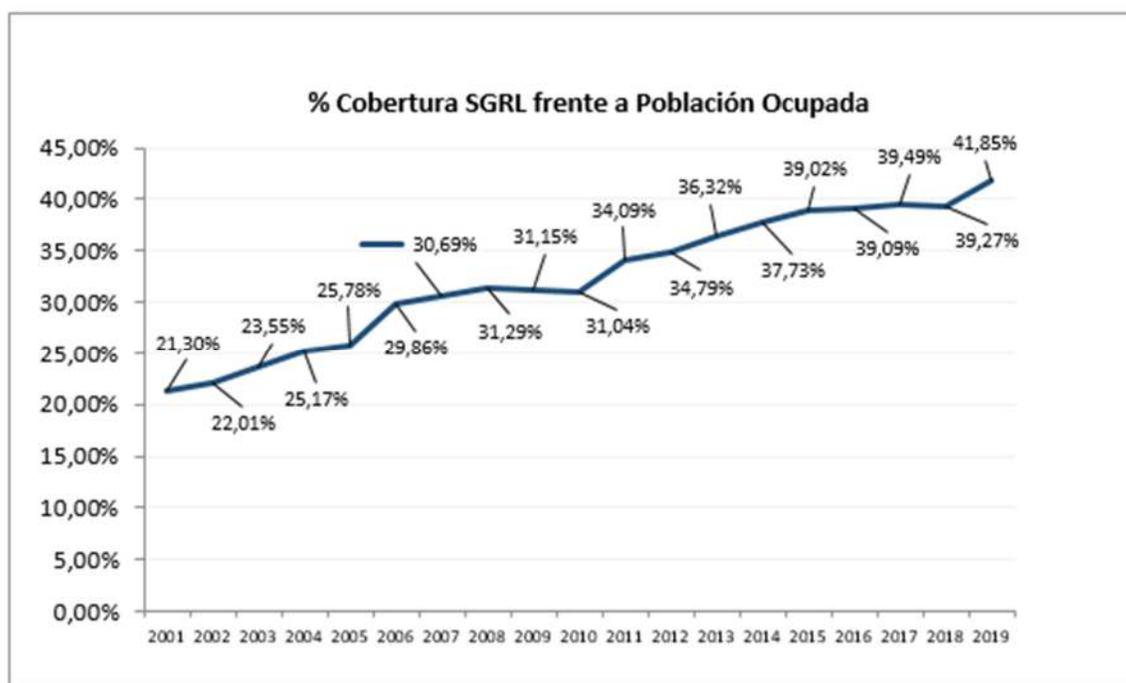
Planteamiento del problema

Debido a que en las últimas décadas los sectores industriales, sociales, económicos, culturales y legales han tomado especial relevancia en temas de salud ocupacional, se ha desarrollado una mayor conciencia de las obligaciones del Estado sobre la protección de los trabajadores como garantía de avance de la sociedad y metas de las empresas, por lo cual, el estado colombiano ha estado en constante actualización en la legislación actual, tomando modelos europeos como el modelo británico y alemán a partir de nociones modernas de interpretación del riesgo ocupacional y elementos fundamentales de prevención y control.

A pesar de ello, aún es necesario reforzar la exigencia en el cumplimiento de las normas, empezando por la afiliación al sistema, ya que sin ir muy lejos, según cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), a diciembre de 2019, el porcentaje de la población ocupada frente a los afiliados al sistema general de riesgos laborales era del 41.85 % y para el año 2001 esta proporción fue 21.30 % de la cobertura de la población económicamente activa (*véase* Figura 1), (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020a); por eso es necesario resolver el falso dilema empleo – protección contra los riesgos laborales. En el fondo, lo que se requiere cambiar es el concepto de muchos empresarios de ver en las medidas de protección un gasto más que una inversión en productividad y eficiencia.

Figura 1

Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de 2001 - 2019



Nota. Tomada de *Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales*. [gráfica], (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020a).

En vista de que los sistemas de seguridad y salud en el trabajo y de gestión de calidad hacen parte de la dinámica productiva del país, especialmente en lo referente a la protección del trabajador, se han creado empresas de consultoría especializadas en abordar estas temáticas, según la legislación vigente, dando asesoría a sus clientes con el fin de que den cumplimiento a las normas y leyes correspondientes, salvaguardándolos de las infracciones en las que pudieran incurrir por omisión o desconocimiento.

Sin embargo, para tener una empresa de consultoría no es suficiente tener el conocimiento en la cabeza, si no se tienen documentados y estandarizados los procesos que permitan agilizar y optimizar la prestación del servicio.

Por lo anterior, surge la iniciativa de realizar una revisión de los procesos de una empresa de consultoría en temas de seguridad y salud en el trabajo e implementación de sistemas de gestión de la calidad, enfocados en cómo o qué se puede hacer con la información, el conocimiento y las habilidades que posee, para generar preferencia entre el mercado que requiere esta clase de servicios.

El trabajo informal y descuido de muchas empresas, ha generado un bajo índice de trabajadores afiliados a los sistemas de seguridad social y concientizando a estos agentes, se podrá lograr que los empresarios afilien a los trabajadores a la seguridad social previendo los peligros, sanciones o multas a las cuales pueden ser sujetos al realizar malas prácticas en este tema.

Accidentes de trabajo en Colombia por sector

En el primer trimestre del año 2020 estuvieron afiliados a una Administradora de Riesgos Laborales 9 998 999 trabajadores. Durante este período se presentaron un total de 364 819 accidentes de trabajo en Colombia, lo cual genera una tasa de accidentalidad del 3.65, es decir que por cada 100 trabajadores se presentan 3.65 accidentes.

Tabla 1

Tasa de accidentes de trabajo primer trimestre de 2020

SECTOR	TRABAJADORES	ACCIDENTES	TASA DE ACCIDENTALIDAD
Administración pública y defensa	614.180	8.362	1,36
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	399.369	45.325	11,35
Comercio	1.215.351	34.878	2,87
Construcción	881.710	45.815	5,2
Eléctrico, gas y agua	67.599	3.605	5,33
Educación	542.861	4.593	0,85
Financiero	339.527	2.734	0,81
Hoteles y restaurantes	250.053	8.968	3,59
Industria manufacturera	1.089.791	60.140	5,52
Inmobiliario	2.303.101	60.595	2,63
Minas y canteras	145.495	12.518	8,6
Órganos extraterritoriales	2.199	35	1,59
Pesca	5.929	311	5,25
Servicio doméstico	120.423	1.732	1,44
Servicios comunitarios, sociales y personales	424.331	12.209	2,88
Servicios sociales y de salud	679.894	34.341	5,05
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	917.186	28.658	3,12

Nota. Tomada de *Reporte por clase de riesgo y actividad económica*. [tabla], (R. D. Fasecolda, 2020).

Tasa de accidentalidad histórica

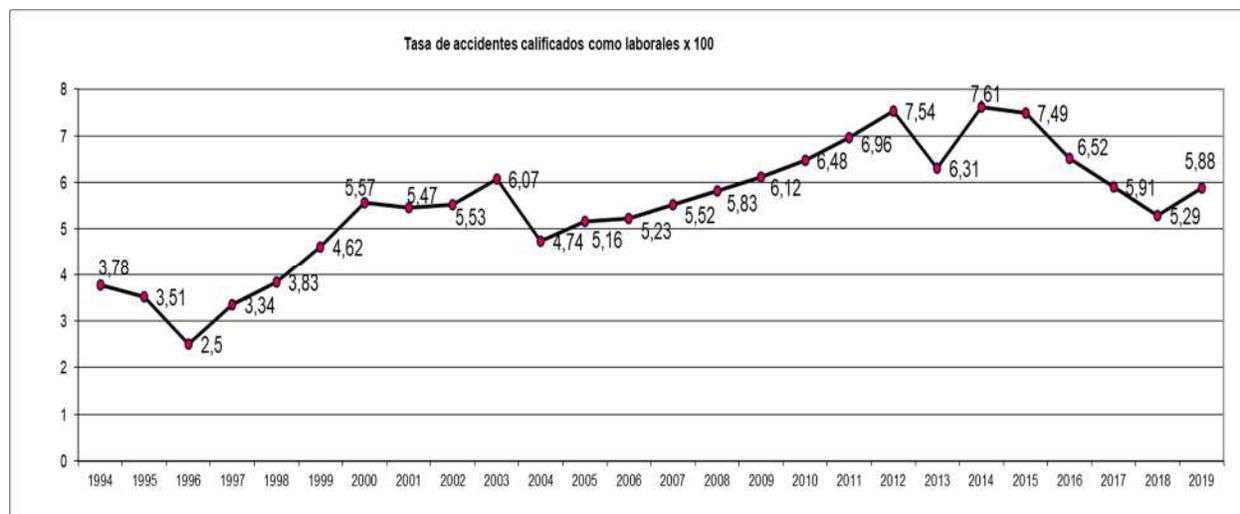
En el año 2012, con la publicación de la Ley 1562 de 2012, se realiza el cambio del programa de salud ocupacional al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual en su artículo 1, establece:

Programa de Salud Ocupacional: en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

Revisando las cifras de disminución de la tasa de accidentalidad en los últimos 5 años, considerando el incremento de población activa trabajadora, se puede generar la hipótesis de que las nuevas normas que regulan el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo están logrando los objetivos para los cuales fueron creados: disminuir los accidentes de trabajo en Colombia.

Figura 2

Histórico de tasa de accidentalidad laboral en Colombia 1994 – 2019



Nota. Tomado de *Indicadores de riesgos laborales* [gráfica], (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020b).

En la tabla siguiente presenta la tasa de accidentes laborales en Colombia del año 1994 al año 2019.

Tabla 2

Accidentalidad laboral entre 1994 y 2019

AÑO	TRABAJADORES	ACCIDENTES	TASA DE ACCIDENTALIDAD
1994	3.622.402	136.767	3,78
1995	3.650.061	128.081	3,51
1996	3.907.113	97.512	2,50
1997	4.053.447	135.327	3,34
1998	3.800.187	145.530	3,83
1999	3.950.957	182.567	4,62
2000	3.788.856	211.189	5,57
2001	4.091.427	223.849	5,47
2002	4.164.975	230.223	5,53
2003	4.602.468	279.275	6,07
2004	4.849.754	229.956	4,74
2005	5.104.050	263.316	5,16
2006	5.637.676	295.052	5,23
2007	5.945.653	328.382	5,52
2008	6.188.317	360.800	5,83
2009	6.707.433	410.410	6,12
2010	6.828.126	442.689	6,48
2011	7.851.817	546.713	6,96
2012	8.093.537	609.881	7,54
2013	8.434.862	531.991	6,31
2014	9.020.355	686.363	7,61
2015	9.546.636	715.321	7,49
2016	9.620.228	627.542	6,52
2017	9.788.843	578.816	5,91
2018	9.984.636	527.859	5,29
2019	10.528.465	619.086	5,88

Nota. Tomada de *Indicadores de riesgos laborales* [tabla], (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020b).

Se puede observar cómo la tendencia de la accidentalidad estaba en aumento principalmente entre el año 2005 y el 2012, y cómo después de la expedición del Decreto 1443 de 2014, comienza a disminuir la tasa de accidentalidad, llegando en el año 2019 a un valor similar al que se tenía en el año 2008, pero con un aumento del 41 % de la población trabajadora.

Debido a la pandemia presentada a nivel mundial en el año 2020, pero que en el país se declaró a partir del mes de marzo de ese mismo año, la recesión de las actividades económicas fue notable considerando el confinamiento obligatorio durante gran parte del año. A pesar de lo

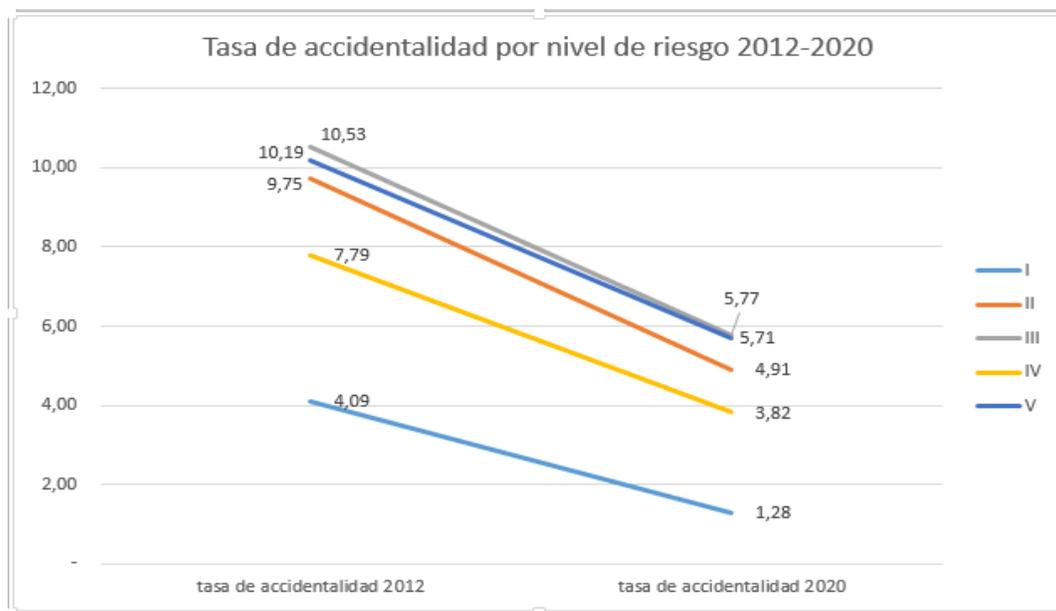
anterior, desde el mes de julio de 2020, la gran mayoría de los sectores económicos se reactivaron, pero con la particularidad de una disminución en el rendimiento de las actividades, por la adopción e implementación de los protocolos de bioseguridad. Podría pensarse que las cifras de accidentalidad laboral durante este período de pandemia debieron descender, ya que el aumento del desempleo fue bastante considerable, pero en realidad la accidentabilidad laboral mantuvo cifras significativas, incrementándose desde mediados hasta finales de 2020 (véase anexo A), lo que continúa respaldando la necesidad de la incorporación de los colombianos al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la capacitación en prevención de riesgos laborales.

Accidentes por nivel de riesgo

En Colombia, las empresas se clasifican por nivel de riesgo el cual es un valor entre 1 y 5. A mayor riesgo, mayor es el valor de cotización que el empleador debe pagar a su Administradora de Riesgos Laborales. Las estadísticas de accidentalidad de los años 2012 y 2020 se presentan en el siguiente gráfico:

Figura 3

Tasa de accidentalidad por nivel de riesgo 2012 – 2020



Nota. Tomada de *Reporte por clase de riesgo y actividad económica*. [gráfica], (R. D. Fasecolda, 2020).

Se puede observar que se presentó una reducción en la tasa de accidentalidad para todos los niveles de riesgo, sin embargo, sorprende que la tasa de accidentalidad de los empleadores con riesgo III es superior en ambos años que las empresas de riesgo V.

Justificación

A raíz de que el país a través de las últimas décadas viene presentando un importante incremento en sus actividades económicas de diversos sectores, mayormente orientada al aprovechamiento de recursos naturales y un sector manufacturero en crecimiento, el uso de mano de obra es extensivo, debido a su relativo bajo costo. A esta situación se suma el hecho de que cerca del 99 % de los establecimientos industriales generan más de la mitad del empleo y del producto interno bruto del país.

Tabla 3

Tipo de empresas según su tamaño

Tamaño	Planta de Personal
Microempresa	Hasta 10 trabajadores
Pequeña	Entre 11 y 50 trabajadores
Mediana	Entre 51 y 200 trabajadores
Grande	Más de 200 trabajadores

Nota. En Colombia las empresas son clasificadas según la información contenida en la tabla.

Tomado de *Breve historia de la salud ocupacional en Colombia*. (Lizarazo, Fajardo, Berrio, & Quintana, 2011).

Sin embargo, en la gran mayoría de las micro y parte de las pequeñas empresas existe un alto grado de informalidad a nivel de todo el negocio que necesariamente afecta la manera como se maneja la salud ocupacional en su interior.

Retomando las palabras dichas en el decreto 1072 del año 2015, que hace la recopilación de toda la normatividad de seguridad y salud en el trabajo (SST), «las compañías vienen en un proceso de implementación para el cumplimiento de la normatividad colombiana se está

nivelando a estándares internacionales en materia de gestión. Se trata de la puesta en marcha de un sistema de gestión hecho a la medida de cada empresa, dependiendo del número de trabajadores y riesgos».

Según los expertos, no necesariamente la norma genera un impacto en materia de cobertura (ahí Colombia tiene una tarea enorme), lo que de verdad permite es que las compañías tengan un modelo metodológico de estructura de manejo de los riesgos y los unifica.

Teniendo en cuenta que la seguridad y salud en el trabajo no es una opción para las empresas, sino que es una obligación legal por parte de los empleadores el brindar todos los recursos a los trabajadores para la prevención de accidentes y/o incidentes de trabajo, la empresa José Joaquín Silva Muñoz se ha especializado en la prestación de servicios de consultoría para la aplicación de sus conocimientos en la materia de riesgos laborales a las empresas que por su naturaleza no dominan el tema de la seguridad y salud en el trabajo, pero que sí se tienen que ceñir a las regulaciones legales que atañan la vida e integridad de sus empleados. El incumplimiento en la implementación del SG-SST da origen a sanciones económicas. Se han establecido multas que pueden llegar hasta los 1 000 salarios mínimos mensuales legales vigentes. (Decreto 472 de 2015).

Debido al grado de responsabilidad que representa guiar a las empresas en el seguimiento y cumplimiento de las leyes y la normativa de la seguridad y salud en el trabajo, es importante que todos los procesos que involucran la prestación del servicio de consultoría estén debidamente sincronizados, pues se requiere brindar al cliente seguridad, certeza, y asesoría acertada en el manejo de casos de una forma ágil y eficaz. Es por ello que se hace necesaria el diseño del modelo de gestión que viene llevando la empresa José Joaquín Silva Muñoz, con el fin de incrementar sus capacidades empresariales, buscando posicionarla como una de las empresas más confiables en la consultoría de este tipo.

Con base en lo anterior, se debe considerar que la ejecución del presente trabajo, acarrea una serie de beneficios tanto directos como indirectos, que se reflejan tanto a nivel empresarial como social, permitiendo comprender el mejoramiento y la innovación en los procesos productivos ha venido teniendo especial importancia en la economía global y que puede

aplicarse en la planeación estratégica de los proyectos, permitiendo estrategias innovadoras y planes de acción acorde con las necesidades del mercado actual.

Es así, como dentro de los beneficios directos que aporta el presente estudio, está el diseño empresarial en temas relacionados con la gerencia de proyectos que le permitan cumplir con su actividad comercial.

En cuanto a los beneficios indirectos, el aporte es enorme a la sociedad, ya que al transmitir la información de manera ordenada y dinámica, la comprensión de toda la problemática y a la concientización de la importancia de la adopción e implementación de las normas y regulaciones respecto a la seguridad industrial y salud en el trabajo, puede trascender a la mayoría de la población productiva, generándose una cultura de autocuidado, disminuyendo así los índices de accidentabilidad y enfermedades laborales, sin dejar de lado el beneficio que este proyecto se puede convertir en modelo para que otras empresas adopten las mejores prácticas gerenciales, que las hagan crecer y puedan contribuir de una mejor manera al desarrollo del país.

Pregunta de investigación

¿La determinación de un plan de diseño basado en el modelo de gestión de la empresa de consultoría José Joaquín Silva Muñoz, una vez implementado, permitirá un mejor posicionamiento entre sus competidores y una mayor preferencia entre el mercado de su pertinencia, además de la expansión de sus servicios en el territorio colombiano?

Los empresarios al saber los riesgos y tener claro el debido proceso en temas de seguridad, lograrán generar una mayor relación laboral entre empleado y empleador para implementarlo como cultura organizacional evitando inconvenientes en temas de accidentalidad.

Hipótesis

Las siguientes hipótesis se enmarcan en la relación del problema administrativo y problema de investigación de mercados.

Hipótesis 1 (H1): Los gerentes y directivos de las MIPYMES, no consideran relevante la legislación colombiana aplicable a seguridad y salud ocupacional en sus empresas.

Hipótesis 2 (H2): Los gerentes y directivos de las MIPYMES consideran que los costos de asesoría y consultoría en seguridad y salud ocupacional son muy altos, y sólo los pueden asumir las grandes empresas, desconociendo las obligaciones que tienen las ARL de asesorarlos gratuitamente.

Hipótesis 3 (H3): Los representantes legales de las MIPYMES, desconocen que hay empresas de consultoría y asesoría en salud ocupacional, debido a la poca o nula publicidad que hay en los medios de las mismas.

Las hipótesis H1 y H2, se articulan con el área de gestión humana por su relación directa con el manejo del personal, y el conocimiento que se debe tener con relación a este tema en términos de legislación colombiana, aplicable al manejo del talento humano y su estrecha relación con la prevención de accidentes, prevención de enfermedades de origen laboral y la protección del trabajador en los ámbitos laborales.

De igual manera, se pretende preparar y orientar a los gerentes de las empresas colombianas y multinacionales, para que entiendan que es de vital importancia la relación con el personal y el conocimiento de las normas legales.

El componente de toma de decisiones se articula con la hipótesis H3 con el área de gerencia de mercados, porque es relevante el marketing para poder llevar a cabo la comunicación efectiva de los servicios prestados, así como el análisis de los medios de comercialización y de publicidad que llevan a cabo las empresas que actualmente existen en el mercado.

Igualmente las hipótesis H1 y H2, articulan a las decisiones gerenciales, pues son los gerentes y directivos los llamados a direccionar las empresas, para generar modelos de toma de decisiones, y se evidencia cómo toma relevancia las decisiones a riesgo de algunos empresarios y líderes de proceso, al desconocer la normatividad vigente y los derechos que tiene los trabajadores. Sin lugar a dudas, las decisiones deben ir enfocadas a aumentar las utilidades de la empresa y la permanencia de la misma en el mercado, pero se debe contemplar todos los escenarios incluidas las relaciones con el ámbito ocupacional y legal.

Hipótesis nula

Hipótesis 1 (H1): Los gerentes y directivos de las MIPYMES, consideran relevante la legislación colombiana aplicable a seguridad y salud ocupacional en sus empresas, ya que son conscientes de la importancia de salvaguardar la seguridad e integridad de sus empleados, sin importar los medios, recursos y costos que se requieran para implementar los programas SG-SST en sus empresas.

Hipótesis 2 (H2): Los gerentes y directivos de las MIPYMES consideran que los costos de asesoría y consultoría en seguridad y salud ocupacional no son muy altos, y todas las empresas sin importar su tamaño, los pueden asumir, sin necesidad de contar con las obligaciones que tienen las ARL de asesorarlos gratuitamente.

Hipótesis 3 (H3): Los representantes legales de las MIPYMES, conocen a plenitud que hay empresas de consultoría y asesoría en salud ocupacional, debido a la promulgación de la publicidad que hay en los medios de las mismas, por lo que acceder a los servicios de asesoramiento es bastante fácil.

Hipótesis alterna

Hipótesis 1 (H1): Si se logra que los gerentes y directivos de las MIPYMES, consideren relevante la legislación colombiana aplicable a seguridad y salud ocupacional en sus empresas, se puede generar oportunidad de incursionar a mayor cantidad de empresas prestando servicios de consultoría, aplicando el modelo de gestión adoptado por la empresa José Joaquín Silva Muñoz.

Hipótesis 2 (H2): Los gerentes y directivos de las MIPYMES pueden considerar que los costos de asesoría y consultoría en seguridad y salud ocupacional son razonables, según la

relación costo beneficio del servicio de consultoría prestado, independiente de la gestión que realizan las ARL respecto a la asesoría que brindan en temas de seguridad laboral gratuitamente.

Hipótesis 3 (H3): Los representantes legales de las MIPYMES, pueden enterarse de los servicios y los beneficios que conllevan las empresas de consultoría y asesoría en salud ocupacional, debido a la promulgación del modelo de gestión de la empresa José Joaquín Silva Muñoz, en el departamento de Santander.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan para el modelo de gestión de la prestación de servicios de consultoría SG-SST de la empresa José Joaquín Silva Muñoz, dedicada a la asesoría de implementación de sistemas de seguridad y salud en el trabajo y gestión de calidad.

Objetivos específicos

- Identificar las deficiencias organizacionales de la empresa José Joaquín Silva Muñoz, que están restando crecimiento al interior de la empresa.
- Formular la organización de la información y los conocimientos de su actividad económica, para procesarla con herramientas sistematizadas.
- Innovar en los procesos de la organización con el fin de estar a la vanguardia de las técnicas más eficientes del sector.
- Analizar el panorama regional del sector de la consultoría en el tema de SG-SST, para ofrecer mejores servicios.

Marco teórico

Bajo el desarrollo de este proyecto se dará a conocer la temática de la prestación de servicios de consultoría en seguridad y salud en el trabajo, bajo los diferentes marcos de referencia como son el marco institucional, el marco geográfico, los antecedentes investigativos, marco teórico y legal, donde estos ayudarán a conocer los diferentes conceptos y las normativas necesarias para la realización de este proyecto.

Marco institucional

La empresa José Joaquín Silva Muñoz nace del trabajo de muchos años como docente y de infinidad de asesorías a empresas. Los gerentes de estas empresas en su mayoría mini pymes o microempresas, no contaban con un rubro en su presupuesto para pagar un profesional que estuviera 100 % dedicado a esta actividad de manejar la seguridad ocupacional, ni mucho menos que les ayudara a llevar el sistema de gestión de calidad.

Es por eso que, a finales del año 2003, nace la idea de poder brindar el servicio de consultoría a estas empresas que buscaban asesoría legal en materia de salud ocupacional y de gestión de calidad; un apoyo empresarial, pero de forma externa, cuyo valor del servicio no excediera sus presupuestos.

Así nace la empresa José Joaquín Silva Muñoz de consultoría externa apoyando a las mini pymes y microempresas en todo lo relacionado con el sistema de gestión de calidad y salud y seguridad en el trabajo.

Se empezó revisando cómo se estaban llevando sus procesos en el tema de gestión de calidad y a su vez, si estaban ligados a la seguridad social y laboral; precisamente fue ahí en donde se encontraron demasiadas falencias no sólo en una empresa, sino en la mayoría de las empresas de Colombia, cuya problemática es de nunca acabar, porque si las mini pymes y

microempresas tienen para pagar los salarios no tienen como pagar la seguridad social, y menos qué deben hacer en caso de que se presente un accidente de trabajo.

Dadas estas condiciones, se está asesorando cada día y llevando a las empresas a que tomen consciencia de lo necesario que es tener un SGC y SG-SST al día y que las empresas cumplan con los pagos de la seguridad social, porque se ha demostrado que gracias a estar al día con estos pagos, se han evitado demandas y multas que se generan por no tener al personal que labora en la empresa sin los pagos de la seguridad social.

La idea es con este proyecto se pueda dar a conocer a la empresa José Joaquín Silva Muñoz en varias partes del territorio y que se vea cómo se ha ayudado a empresas, que aun teniendo sus profesionales de seguridad y salud en el trabajo dentro de sus nóminas, se les puede asesorar y llevar a éstas a mejorar sus sistemas.

Marco geográfico

Bucaramanga es un municipio de Colombia, capital del departamento de Santander y es la ciudad eje del área metropolitana, conformada por Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Posee una población aproximada de 509 918 habitantes, mayormente distribuidos en los estratos tres y cuatro, lo que refleja un mediano poder adquisitivo en la ciudad.

Dentro de sus actividades económicas se encuentra el comercio, principalmente con la comercialización de productos agrícolas, ganaderos y avícolas. Otra de sus principales actividades está relacionada con la industria, en donde se destaca la fabricación de calzado; también la industria de alimentos, la industria petrolera y el sector de la construcción, aportan el crecimiento económico de la ciudad en los últimos años.

La sede de la empresa de consultoría José Joaquín Silva Muñoz se encuentra ubicada en ciudad de Bucaramanga, en la calle 32 # 32-41.

Figura 4

Ubicación física de la empresa José Joaquín Silva Muñoz



Antecedentes investigativos

Las investigaciones que se referenciarán a continuación, son base importante del establecimiento de la importancia que genera el tema de SG-SST en el territorio colombiano y en general, en toda ejecución de cualquier actividad industrial y empresarial.

Título: Creación y estructuración de una empresa de consultoría con énfasis en sistemas integrados de gestión. (Navarro & Pineda, 2019).

Autor: Navarro Salazar, Mariana; Pineda Pedroza, Harold David.

Año: 2018.

Resumen: Salazar y Pedroza en su investigación llamada «Creación y estructuración de una empresa de consultoría con énfasis en sistemas integrados de gestión», hace mención al tema de accidentalidad y su aumento progresivo de las distintas enfermedades causadas por los riesgos laborales, falta de implementación y compromiso de las organizaciones para implementar de manera eficiente acciones efectivas en pro de la protección del trabajador durante sus jornadas laborales, también se hace mención a la falta de supervisión por parte del Estado y la falta de cultura en temas de seguridad. Con el pasar del tiempo y poniendo atención en la evolución de la legislación colombiana, se ha logrado la implementación de sistemas de gestión en varias áreas como la gestión ambiental, calidad y seguridad y salud en el trabajo logrando que las empresas mejores su funcionamiento permitiendo una mayor productividad y permanencia en el mercado, esto permite lograr unos sistemas de gestión integral adecuada previendo riesgos a los cuales la organización se encuentran expuestos. Por medio de programas e incentivos, el Estado está impulsando la creación de empresas permitiendo impulsar la competitividad del mercado y

disminución de la tasa de desempleo, todas las empresas deben implementar sistemas de seguridad y salud en el trabajo por lo que es una gran oportunidad enfocarse en la consultoría en estos temas e implementar sistemas de gestión generan un valor agregado a las organizaciones.

Título: Plan de negocios para una empresa de consultoría especializada en marketing, finanzas y control del riesgo. (N. García, 2017).

Autor: García Barragán, Nilsa Constanza.

Año: 2017.

Resumen: García en su investigación titulada «Plan de negocios para una empresa de consultoría especializada en marketing, finanzas y control del riesgo», argumenta que existen varias razones por las cuales las empresas en Colombia contratan servicios de consultoría y una de ellas es la percepción de una herramienta de innovación, apoyo para su conocimiento y sostenibilidad empresarial. Las empresas deben acceder a una asesoría especializada, que se encuentre enfocada en las áreas a las cuales los empresarios desean o deben fortalecer en sus organizaciones logrando unidades productivas y rentables. En la actualidad los empresarios poseen un amplio portafolio en la oferta de servicios de capacitación y asesoramiento realizado por instituciones públicas o gubernamentales, empresas privadas e instituciones de educación superior brindando acompañamiento personalizado por parte de profesionales calificados.

Título: Diseño de un sistema de información para el registro de no conformidades del SG-SST aplicables al sector hotelero. (Guavita, 2018).

Autor: Guavita Moreno, Javier.

Año: 2018.

Resumen: En el Trabajo «Diseño de un sistema de información para el registro de no conformidades del SG-SST aplicables al sector hotelero», pretende dar a usa solución a la industria hotelera colombiana, la cual procura integrar métodos de prestación de servicios, promoviendo la adecuación de actividades orientadas a brindar servicios homogéneos a clientes nacionales y extranjeros, buscando ejercer el control sobre los proveedores turísticos que operan de acuerdo con la normativa. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, de acuerdo con el artículo 69 de la ley N° 300 de 1996, estableció un departamento de

normalización de la industria del turismo sostenible, en la cual brinda las especificaciones técnicas de turismo sostenible para cumplir con los principios de calidad y sostenibilidad del turismo.

Título: Plan de negocios para una empresa consultora especializada en e-marketing para pymes en Bogotá. (Lema, 2010).

Autor: Lema Sánchez, Juan David.

Año: 2010.

Resumen: En el siguiente trabajo se pretende ver el plan de negocios en la elaboración de una empresa de consultoría en e-marketing hacia las pymes bogotanas, para así darles una herramienta de apoyo, y que de esta forma les sea más fácil y menos costos dar a conocer sus servicios y productos. Este plan de negocios fue desarrollado a través de los cinco años de la carrera de administración de empresa complementado por el gusto al diseño y la publicidad, por lo que se le dio un nombre a la empresa Xlem Studios. Uno de los principales objetivos es lograr posicionarse dentro del mercado colombiano como una de las mejores empresas en consultoría en e-marketing dentro de la ciudad de Bogotá, y también el de obtener el reconocimiento por el servicio prestado hacia los usuarios; por ende, se necesitará de una inversión notable para conseguirlo y también de la consecución de proyectos obtenidos en el periodo hacia las Pymes.

Título: Creación de una empresa de consultoría en gestión y formulación de proyectos, especializada en entidades territoriales. (Fajardo, Barranco, Becerra, & Moreno, 2013).

Autor: Fajardo Ardila, Blanca Cecilia; Barranco Miranda, Maurens de Jesús; Becerra Rodríguez, Yehison Fabián; Moreno Ortiz Néstor Fabián.

Año: 2013.

Resumen: En el siguiente trabajo se propone un modelo de negocio que busca atender las necesidades de las entidades territoriales, fundamentados en servicios de asesoría en gestión y estructuración de proyectos financiados con recursos del Sistema General de Regalías (SGR). El mercado potencial son los 1 100 municipios y 34 departamentos, para un total de 1 134 entidades territoriales, se contempla iniciar con la asesoría en el departamento de Casanare con 18 municipios y el departamento del Meta con 10 municipios. Para materializar este modelo de

negocio, se requiere una inversión total de 231 928 648 COP; en el primer año se estima un total de 68 asesorías con crecimiento del 4 % anual para los siguientes cuatro años, logrando una TIR del 31 %.

Título: Plan de empresa para la prestación de servicios de consultoría y ejecución de proyectos domóticos para personas mayores. (Moreno, 2015).

Autor: Moreno Orsini, Iván Alfonso.

Año: 2015.

Resumen: En este proyecto se quiere cumplir el objetivo de prestar servicios de consultoría y ejecución de proyectos domóticos para personas mayores, en el cual se desarrolló un modelo de negocio, en donde se tiene en cuenta todas las áreas de la empresa, como son el de comercialización, comunicación, operaciones, recursos humanos, estructura organizativa y plan económico y financiero, de manera que se ofrezca una visión integral del proyecto y de sus fases de conformación. También definieron que la oferta de productos estará dirigida a las personas mayores directamente, a familiares o personas encargadas de estas y a través de alianzas, se tuvieron en cuenta los estudios de arquitectura y de diseño interior, dirigiendo estrategias de comunicación especialmente diseñada para cada uno de ellos. Para llevar a cabo todo esto se definió una estructura organizativa de la empresa y se sentaron las bases con un plan económico financiero.

Título: Creación de una empresa de consultoría integral para las MYPES ubicadas en la ciudad de Bogotá. (Pérez & Trujillo, 2012).

Autor: Pérez, Juan Pablo; Trujillo, Juan Pablo.

Año: 2012.

Resumen: Con el fin de disminuir estos altos índices de pobreza, se hace necesario fortalecer las pequeñas y medianas empresas, puesto que estas representan la mayor parte de las actividades económicas de Colombia, además de ser potenciales y actuales fuentes de empleo; sin embargo, estas empresas enfrentan grandes retos, puesto que tienen que lidiar con un sinnúmero de factores, que afectan directamente su crecimiento, como su tamaño reducido y capacidad limitada. A su vez estas tienen un enorme potencial de crecimiento, pero demandan ayuda para desarrollarlo, es aquí donde el trabajo de la empresa de asesorías entra con gran

fuerza, a apoyar procesos administrativos y legales de gran foco para las pymes que tienen grandes necesidades, pero a su vez grandes potencialidades. El personal con el cual se trabajará estará conformado por un equipo interdisciplinario de profesionales, los cuales tendrán la capacidad de asesorar a las empresas en las diferentes áreas que las mismas requieran; este equipo contará en su nómina con jóvenes profesionales menores de 28 años, lo que favorecerá a estas personas. Así mismo, JP'S CONSULTING podrá ver reflejado esta contratación en un descuento en el impuesto sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales y otras contribuciones de nómina, según la ley 1429 de diciembre de 2010 capítulo I art 9, la ley de formalización y generación de empleo.

Título: Comportamiento de la accidentalidad en una empresa metalmecánica en Cartagena, Colombia. (Marrugo & Alberto, 2015).

Autor: Marrugo Bedoya, Elías.

Año: 2014.

Resumen: El propósito de este proyecto fue el de establecer el comportamiento de la accidentalidad de una empresa del sector metalmecánico en la ciudad de Cartagena, en la cual se realizó la revisión de datos de accidentalidad durante el año 2014, junto a una discriminación de los tipos de accidente y características de los cargos, clase y tipo de vinculación de los afectados, tipos de lesiones, mecanismos de la lesión y accidentes incapacitantes, accidente por cargo, antigüedad y lugar de ocurrencia. Revisando los datos se encontró un total de 36 accidentes laborales, en el cual las prevalencias fueron entre otras: cargos afectados ayudante de planta con 33 %, aprendiz 22 %, 75 % de los afectados son de la empresa, mientras el 25 % restante pertenecen a contratistas, siendo el mes de octubre y abril los más accidentados con un 22.2 % respectivamente, las heridas en extremidades con 66 % son el tipo de lesión más común, seguido por el aplastamiento con un 27 %. La accidentalidad reportada en esta investigación se presentó de forma importante en los trabajadores en los cargos de aprendiz y ayudante de planta, y afectó principalmente a las extremidades superiores e inferiores.

Título: Documentación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa Teorema Shoes en la ciudad de San José de Cúcuta- Norte de Santander. (Robayo, 2017).

Autor: Robayo Rico, Carlos Andrés.

Año: 2013.

Resumen: La Organización Internacional del Trabajo (OIT) argumenta que cada año alrededor de 17 millones de personas son víctimas de accidentes laborales en todo el mundo, de esas personas 2.34 millones mueren por enfermedades o accidentes laborales. Los accidentes o fatalidades relacionados con temas laborales dejan costos altos y cargas económicos por malas prácticas de seguridad y salud en el trabajo, se estima que estos valores significan el 4 % del producto interno bruto global, por lo cual la Organización Internacional del Trabajo considera que la prevención es clave para mejorar los temas de seguridad y salud en el trabajo. Según datos del Ministerio de trabajo colombiano, en el país a lo largo del año 2013, en promedio cada once horas y media muere un colombiano a causas de un accidente de trabajo, por lo que se mantiene una intensa organización pedagógica sobre riesgos laborales y ha impulsado cambios en la legislación en pro de este tema fundamental. Por medio de los datos mencionados con anterioridad, Robayo argumenta su trabajo investigativo titulado «Documentación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa Teorema Shoes en la ciudad de San José de Cúcuta- Norte de Santander».

Título: Plan de negocio para una empresa de consultoría dirigida a establecimientos que venden servicios de alimentos y bebidas preparados. (Vega, 2017).

Autor: Vega Rozo, Silvia Helena.

Año: 2017.

Resumen: En este proyecto, la graduanda propone un plan de negocios de una empresa de consultoría especializada en alimentos y bebidas, que sirva de apoyo a empresarios, emprendedores y funcionarios del sector a llevar a cabo una administración que contribuya a la obtención de resultados positivos a través del tiempo. A lo largo de la investigación se desarrolla la propuesta comercial, de servicio y financiera necesarios para incurrir en el mercado de manera oportuna y exitosa. Así mismo, se presentan las principales razones de necesidad de llevar a cabo dicho proyecto, como medida para mitigar los impactos que dicha problemática ocasiona sobre los emprendedores y empresarios del país. Como resultado final, se encontró que la pertinencia de este tipo de firma consultora en el mercado es alta, que la disposición de los empresarios del sector a acceder a los servicios también lo es y que existe viabilidad financiera en el proyecto.

Título: Evolución histórica de la salud ocupacional y sus principales efectos en el sistema colombiano. (Cavanzo & Fuentes, 2013).

Autor: Cavanzo Rodríguez, Silvia Jimena; Fuentes Fernández, Roberto.

Año: 2003.

Resumen: El siguiente trabajo tiene en cuenta la difícil situación laboral por la que atraviesa el país, y las pocas soluciones que se vislumbran a problemas como la alta accidentalidad de los trabajadores, así como la falta de prevención de las empresas al no capacitar a los mismos en el campo de los riesgos profesionales, medicina preventiva y del trabajo. A través de este trabajo se pretende hacer un análisis crítico y comparativo de la seguridad industrial que existe en las diferentes empresas en Colombia, el cumplimiento de las normas laborales vigentes en este ámbito y a su vez, analizar los estándares mínimos de seguridad que deben tener las diferentes empresas, haciendo especial énfasis en la capacitación y entrenamiento de los trabajadores en el campo de la salud ocupacional y los riesgos profesionales, para mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en las diversas ocupaciones desarrolladas en sus sitios de trabajo.

Título: Diseño de políticas en seguridad y salud en el trabajo para constructoras de la región del Alto Magdalena. (Larrota & Ochoa, 2016).

Autor: Larrota Salcedo, Andrés Fabricio; Ochoa Molina, Elver Camilo.

Año: 2016.

Resumen: Por estadísticas y preocupación personal en temas de seguridad en la región, el autor pretende controlar los riesgos presentes en las actividades cotidianas laborales que puedan atentar con la seguridad y salud en el trabajo, afectando directamente al empleador teniendo pérdidas en sus recursos financieros, materiales y de mano de obra, por lo que se considera diseñar políticas organizacionales en temas de seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta el marco legal del decreto 1072 de 2015, siendo parte fundamental del eje de gestión empresarial con alcance a todos los centros de trabajo, incluyendo subcontratistas y contratistas que prestasen sus servicios a la organización. Por medio de la norma se pretende diseñar políticas de acuerdo a experiencias y visitas a diferentes constructoras de la zona de estudio.

Título: Condiciones de salud y trabajo en la mina de carbón El Samán, municipio de Sardinata (norte de Santander). (González & Abril, 2009).

Autor: González Cáceres, Maribel; Abril Bolaños, Jennyfer.

Año: 2009.

Resumen: En este trabajo investigativo, los autores determinan la influencia del entorno laboral y las condiciones de trabajo en procesos de salud y enfermedad de los trabajadores de la zona minera. Por medio de investigación observacional y aplicando metodologías cuantitativas, se seleccionaron 120 trabajadores para aplicarles la primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo del sistema de riesgos profesionales, con el objetivo de comprender y responder ¿Cuáles son las condiciones de salud y de trabajo de la población de trabajadores en la mina El Samán (Sardinata, Norte de Santander)? En este trabajo investigativo se analiza la estructura social integrada por las partes que se relacionan en temas de salud y enfermedad, agentes de riesgo en el lugar de trabajo, factores del lugar de trabajo asociados a los accidentes de trabajo, accidentes de trabajo y enfermedad profesional en la empresa, percepción de peligrosidad, actividades de salud ocupacional realizadas en el centro de trabajo, formación e información en salud ocupacional y actividades de bienestar. Dentro de los objetivos del estudio se encuentra: Identificar y describir las condiciones de trabajo y los principales efectos sobre la salud percibidos por los trabajadores, evaluar la frecuencia de la exposición (prevalencia de exposición) a los principales factores de riesgo ocupacional. Analizando más a fondo la investigación, se argumenta la importancia de realizar seguimiento y control a las labores diarias y justifica el uso de políticas adecuadas en seguridad y salud en el trabajo las cuales pueden ser analizadas y controladas por medio de empresas de consultoría.

Estado del arte

De acuerdo con la temática de la investigación objeto de este trabajo, el diseño de un modelo de gestión para una empresa de consultoría SG - SST puntualmente es un tema teóricamente no documentado, pero sí explorado por la gerencia de proyectos, cuya práctica se acomoda a las necesidades de cada una de las empresas que lo han requerido según sus características particulares y su actividad económica, mediante trabajos investigativos.

Por medio de un sistema de gestión, las empresas pueden mejorar en temas administrativos y operativos con el objetivo de mejores resultados y decisiones que impacten significativamente el rumbo de la organización basado en datos y hechos. Para lograr que un sistema de gestión se acople a las pretensiones de una empresa o proyecto, es necesario integrar la planeación, asignación, medición, evaluación, comunicación y retroalimentación logrando un círculo de mejora el cual es continuo y gira alrededor de la gestión en una organización.

Figura 5

Círculo de mejora



Nota. Tomada de *¿Qué es un sistema de gestión y para qué sirve?* [gráfica], (Gutiérrez, 2017).

A continuación, se detallan diversos estudios de diseño, desarrollo, análisis, optimización e implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo en empresas, los cuales dan pautas acerca de la integración de metodologías para procurar la efectividad de la aplicación de dichas prácticas en las diferentes empresas, buscando mitigar los riesgos de accidentalidad laboral.

Para este trabajo investigativo se encontraron modelos de gestión aplicados a empresas; la documentación fue encontrada en Google Académico.

1. **Resumen:** (Cubillos, 2019), plantea desarrollar herramientas basadas en el uso de plataformas de autoaprendizaje E-learning para la prevención e identificación de los principales factores de riesgo laboral en el área de la seguridad y salud en el trabajo para las empresas del sector agropecuario.

Objetivo: Diseñar una herramienta a partir del uso de las TIC para identificar los factores de riesgos laborales en el área de seguridad y salud en el trabajo para las empresas del sector agropecuario en la sabana de Bogotá.

- 2. Resumen:** (Daza, Morales, Luque, Tinjaca, & Vargas, 2019), dan a conocer el estado actual en el cual se encuentra el Grupo Familia S.A.S., por medio de criterios evaluativos, después de determinar la situación actual de la empresa en temas SG-SST. Se proponen acciones de mejora con el fin de mitigar los hallazgos importantes que se encuentran en la evaluación con la finalidad de cumplir con la normatividad vigente

Objetivo: Establecer propuestas estratégicas sobre las acciones y el plan de mejora de los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) en la empresa Grupo Familia S.A.S, para el segundo semestre de 2019 y principios de 2020.

- 3. Resumen:** (Anaya, 2017), manifiesta que para que las empresas sean sustentables y tenga una responsabilidad social, se deben desarrollar procesos de mejora utilizando un sistema de gestión integral; es necesario implementar mediciones en los resultados de productividad, calidad, seguridad y salud en el trabajo, cultura de protección civil y cuidados ambientales. Para lograr este sistema de gestión, es necesario seguir lineamientos internacionales y marcos jurídicos nacionales que se deben cumplir. Estos documentos sirven de base para reconocer, controlar y evaluar los riesgos. A lo largo de dicho documento se presenta el modelo de gestión para la sustentabilidad de las empresas desde los temas de seguridad y salud en el trabajo denominado SSeTGIS.

Objetivo: Determinar un sistema de gestión integral de sustentabilidad en temas de seguridad y salud en el trabajo (SSeTGIS).

- 4. Resumen:** (Cruz, López, & Ruíz, 2017), en el artículo investigativo, menciona la evolución de la calidad por medio de la normatividad existente buscando mejoras en los procesos. Argumenta cómo la norma ISO 9000 desarrolla una mejora continua en las organizaciones por medio de la optimización de los productos ofrecidos. Analiza cómo la ingeniería de calidad aporta en la implementación de métodos y técnicas de implementación para el control de procesos por medio de modelos matemáticos y estadísticas, con el objetivo de

lograr la reducción de tiempo, reducción de costos y aumento de la calidad de vida de los empleados. Se relacionan los requisitos de la norma ISO 9001 del 2015 y cómo la ingeniería de calidad aplica esta norma, garantizando un sistema de gestión de la calidad en una empresa.

Objetivo: Relacionar la norma ISO 9001 con la ingeniería de calidad para garantizar el sistema de gestión de la calidad en una empresa.

- 5. Resumen:** (Gómez & Labrador, 2017), evalúan la normatividad vigente en Colombia y cómo se aplica a lo que actualmente realiza la empresa De Moda S.A. Se realiza un diagnóstico inicial de la organización por medio de un mapa de procesos, identificando el estado actual, para así establecer las necesidades y los posibles riesgos a los cuales se deben hacer seguimiento.

Objetivo: Modelo de gestión SG-SST en la empresa De Moda S.A en la ciudad de Pereira, año 2017.

- 6. Resumen:** (Riaño, Hoyos, & Pacheco, 2016), adoptan un sistema para la gestión de la salud y seguridad en el trabajo en pro de responder presiones y demandas de los entes reguladores, trabajadores y empleadores garantizando un ambiente de trabajo seguro pudiendo prever accidentes y reduciendo el número de lesionados.

Objetivo: Analizar el impacto en la accidentalidad laboral que tiene la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo bajo el estándar OHSAS 18001 (norma británica en temas SST).

- 7. Resumen:** (Zambrano, 2016), expone cómo el Instituto Departamental de Salud de Nariño asume una responsabilidad social con sus empleados y contratistas por medio de su sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Dicho instituto departamental planea, ejecuta y evalúa intervenciones positivas en el mejoramiento de las condiciones de trabajo y salud de las personas que se relacionan con la organización.

Objetivo: Implementar, ejecutar y evaluar el desarrollo del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo del Instituto Departamental de Salud de Nariño.

- 8. Resumen:** (Méndez, 2014), realiza una evaluación diagnóstica de la situación actual de la empresa Moore Stephens en los temas de elaboración y entrega oportuna de informes, para

poder determinar las causas que ocasionan cumplir con los tiempos y evaluar los problemas existentes en la elaboración del producto. Esto se realizó por medio del método cualitativo a través de la observación de procesos, realidad dinámica y descripción de rutinas. Propone un modelo de control de gestión permitiendo el control de procesos por medio de estándares de control e indicadores.

Objetivo: Realizar un diagnóstico de los procesos actuales de la entrega de informes y, basados en esto, diseñar un modelo de control de gestión para medir y evaluar el cumplimiento de los procesos en la empresa Moore Stephens.

9. **Resumen:** (Del_Pezo, 2013), realiza un diagnóstico de las condiciones laborales y un análisis del cumplimiento a los requisitos legales aplicables a la seguridad y salud en el trabajo en la empresa Aguapen E.P. Luego de evaluar la situación actual de la empresa, se presenta detalladamente lo que se debe realizar para cumplir con la normativa, siendo éste el objetivo principal de la compañía.

Objetivo: Desarrollar un modelo de gestión de seguridad y salud en el ocupacional para la empresa Aguapen E.P.

Marco teórico y legal

La idea de seguridad y salud en el trabajo en Colombia se concibió desde la época precolombina; los habitantes de la época se organizaron en comunidades donde se tenían roles definidos en temas de agricultura, recolección, caza, etc. Se puede pensar que en la época mencionada no había cabida para el concepto de seguridad y salud en el trabajo, pero todo ser humano busca realizar sus actividades con el menor riesgo posible, es algo instintivo e inherente propio de quien realice alguna actividad. En la época de la colonia, se empezaron a realizar las primeras explotaciones mineras, agrícolas, entre otras, la mano de obra utilizada eran los indígenas, pero al sufrir accidentes, lesiones y muertes, estos fueron reemplazados por mano de obra africana. En esta época el territorio era llamado Nueva Granada y estaba bajo dictámenes de un virreinato, se tenían estructuras sociales definidas como políticas administrativas y sociales; en esta época se empezó a pensar en descansos y rotación de personal sin remuneración por medio de la esclavitud y sin pensar en la protección social que debían tener las personas. Debido

a estos sucesos, se entendió que se debía pensar en descansos y rotación para aumentar la productividad de las actividades realizadas.

Los conceptos ligados a la protección del trabajador frente a los peligros, riesgos laborales y la legislación correspondiente fueron aspectos prácticamente desconocidos en Colombia hasta el inicio del siglo XX. En 1904, Rafael Uribe Uribe trata específicamente el tema de seguridad en el trabajo en lo que posteriormente se convierte en la Ley 57 de 1915 conocida como la “ley Uribe” sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales, esta ley se convierte en la primera ley relacionada con el tema de salud ocupacional en el país.

El retraso en el establecimiento de normatividad en pro de la seguridad de los trabajadores se debió en gran medida a los sistemas de producción existentes, basados en la explotación de mano de obra barata y con una precaria mecanización de los procesos. Y esto unido a una visión política restringida acerca del papel de los trabajadores, sus derechos y deberes.

Después de esta ley siguieron otras que buscaron fortalecer la protección de los trabajadores frente a los peligros y riesgos de su trabajo y que tuvieron trascendencia en el futuro de la salud ocupacional en Colombia: la ley 46 de 1918, que dictaminaba medidas de higiene y sanidad para empleados y empleadores, la ley 37 de 1921, que establecía un seguro de vida colectivo para empleados, la ley 10 de 1934, donde se reglamentaba la enfermedad profesional, auxilios de cesantías, vacaciones y contratación laboral, la ley 96 de 1938, creación de la entidad hoy conocida como Ministerio de la Protección Social, la ley 44 de 1939, creación del seguro obligatorio e indemnizaciones para accidentes de trabajo y el decreto 2350 de 1944, que promulgaba los fundamentos del Código Sustantivo del Trabajo y la obligación de proteger a los trabajadores en su trabajo. Las leyes y sucesos más importantes en la historia de Colombia son las siguientes:

- Con la ley 46 de 1918 se dictaminaron medidas de higiene y salud en el trabajo, se dicta una medida de salubridad pública y se provee la existencia de habitaciones higiénicas para la clase obrera.
- La ley 37 de 1921 estableció un seguro de vida colectivo para empleados el cual debía ser pagado al conyugue y herederos legítimos del empleado que fallezca bajo unas premisas legales en temas de contratación.

- En la ley 10 de 1934 se estableció reglamentación de la enfermedad profesional, auxilio de cesantías, vacaciones y contratación laboral. En esta ley se describen los conceptos del obrero y empleador, se define que los contratos deben ser escritos, se hace referencia a las prestaciones sociales las cuales el contratante debe responderle al trabajador. A lo largo de sus artículos se mencionan los auxilios y formas de pago, indemnizaciones, horas laborales y demás pautas propias de la contratación de personal.
- En 1934 se creó la Oficina de medicina laboral y en 1935 se establece la legislación laboral y se habla de los riesgos del trabajo.
- En la ley 96 de 1938 se realiza la creación de la entidad actualmente conocida como Ministerio de Protección Social. Se crean los ministerios de trabajo, higiene y previsión social y de economía nacional.
- Con la ley 44 de 1939 se crea el seguro obligatorio e indemnización por accidente laboral.
- Con el decreto 2350 de 1944 se promulgaban los fundamentos del Código Sustantivo del Trabajo y la obligación de proteger a los trabajadores en sus respectivos puntos de trabajo. Por medio de la modernización de los estatutos laborales, el estado adopta medidas que estimulan un mejor entendimiento entre empleados y empleadores garantizando una retribución equitativa en los servicios prestados, se establece un seguro social obligatorio el cual el empleador debe asumir en su totalidad, auxilios como gastos fúnebres por fatalidad en labores, pago de vacaciones, auxilio por enfermedad, indemnización por despido sin justa causa, entre otros.
- En el año 1945 se sientan las bases de la salud ocupacional en Colombia, al ser aprobada la Ley 6 [ley general del trabajo], se promulgaban disposiciones relativas a las convenciones de trabajo, asociaciones profesionales, conflictos colectivos y jurisdicción especial de los asuntos del trabajo. A dicha ley se le hicieron algunas enmiendas con los decretos 1600 y 1848 del año 1945. Se enuncia igualdad laboral, el contrato individual, horarios, tipos de remuneraciones, pago de dominicales y festivos, entre otras aclaraciones respecto a las obligaciones laborales.

Los siguientes años son de gran movimiento en el ámbito de salud ocupacional en Colombia:

- En 1946 con la ley 90 se crea el Instituto de Seguros Sociales, con el objetivo de prestar servicios de salud y pensiones a los trabajadores colombianos. En esta ley se enuncian los casos en los que el empleador debe pagar la seguridad social, prestaciones por enfermedad laboral, maternidad, vejez e invalidez, define las condiciones para que una persona sea catalogada con invalidez parcial y total al igual que seguros obligatorios y multas en caso de no contar con ellos. El Instituto de Seguros Sociales fue de gran importancia en la seguridad social colombiana.
- En el decreto 26 de 1946 se establece históricamente la primera y estructurada definición de accidente de trabajo.
- En 1948 mediante el acto legislativo No. 77, se crea la Oficina nacional de medicina e higiene industrial y posteriormente, con el decreto 3767 de 1949, se establecen políticas de seguridad industrial e higiene para los establecimientos de trabajo. Estas estructuras surgieron como compensación a una situación de desamparo de los trabajadores por parte de empresas privadas y públicas, en donde no se daba pleno cumplimiento al pago de las llamadas prestaciones patronales, asociadas a una mentalidad caritativa católica.
- En el decreto 3767 de 1949 se establecen políticas de seguridad industrial e higiene para los lugares de trabajo. Se reglamentan las horas laborales máximas permisibles para trabajos de alto riesgo o insalubres, obliga a realizar exámenes parciales a los trabajadores, define las prácticas que deben realizar los médicos seccionales de higiene industrial, inspecciones a los lugares laborales, entre otras consideraciones.
- En 1950, se expide el Código Sustantivo del Trabajo [C.S.T], en el cual se establecen múltiples normas relativas a la salud ocupacional como la jornada de trabajo, el descanso obligatorio las prestaciones por accidente de trabajo y enfermedad profesional y la higiene y seguridad en el trabajo, en su mayoría aplicables hoy en día.
- Con el decreto 3170 de 1964 se aprueba el reglamento del Seguro Social obligatorio para accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y en 1968 la protección para

accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de los servidores del sector público, que se empezó a manejar a través de la Caja Nacional de Previsión Social [CAJANAL] (Henaó, 2010).

- Durante la década de los 60, se continuó con el desarrollo de la legislación en salud ocupacional del sector público y se expidieron los decretos 3135 de 1968 y 1848 de 1969 que permitieron reglamentar el régimen laboral y las prestaciones de los empleados públicos.
- Por medio del decreto 26 de 1968 se reglamentó el régimen laboral y prestacional de los empleados públicos, régimen salarial y prestacional, características que cobija a los servidores públicos.
- En enero 24 de 1979 nace la ley 9 de 1979 en donde se dictan medidas sanitarias. En su título III hace referencia a la salud ocupacional que tiene por objeto preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones, plantea que se debe prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo, se debe eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo, se debe proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones y proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, el almacenamiento, el transporte, el expendio y el uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública.
- Con la resolución 2400 de 1979, se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- En 1983 de acuerdo al decreto 586, se constituye el Comité nacional de salud ocupacional, se establece su creación y se plantea que tiene como objetivo diseñar y coordinar permanentemente los programas de salud ocupacional. Según García (A. García, 2008), este comité se encargaba de “coordinar e integrar acciones y programas,

focalizar recursos, aunar esfuerzos y establecer un plan para evitar la colisión de competencias de las entidades públicas y privadas” (p. 222).

- En 1984 mediante el decreto 614, se crean nuevos parámetros para la organización de la salud ocupacional y se modifica la composición del Comité nacional de salud ocupacional, estableciendo que los empleadores tienen la obligación de estructurar, desarrollar y evaluar programas integrales de salud ocupacional en las empresas. Esto conllevó a la consolidación de los comités paritarios de salud ocupacional que tienen como responsabilidad la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud ocupacional dentro de las empresas. Desde ese momento se comienzan a considerar los riesgos psicosociales.
- La resolución 2013 del 6 de junio de 1986, reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial en los lugares de trabajo.
- En la resolución 1016 de 1989 se reglamenta la organización, el funcionamiento y la forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país; se incluyen los programas de medicina preventiva y medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, los cuales serán ampliados en la resolución 2646 de 2008 en relación con los riesgos psicosociales.
- Con el artículo 49 de la Constitución de 1991, toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. Se garantiza a las personas los servicios de promoción, prevención y protección de la salud.
- A través 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 profesionales. Antes de que dicha ley entrase en vigencia, se disponía de un sistema enfocado hacia la reparación de daños más que en la prevención, de forma que se hacía énfasis en los modelos de atención médica (diagnóstico y tratamiento), pensiones por incapacidad, e

indemnizaciones, entre otras. Estas funciones eran prestadas por el Instituto Seguro Social [ISS], una entidad estatal, único organismo autorizado para estos servicios.

Bajo el nuevo sistema, nacen las Administradoras de riesgos profesionales [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. La atención médica es usualmente subcontratada a instituciones prestadoras de servicios de salud [IPS] que, junto con las entidades promotoras de salud [EPS] son, en algunos casos, unidades de negocio de una misma entidad.

En general, el estado colombiano ha hecho grandes esfuerzos por implementar estrategias a través de las disposiciones legales consignadas en el Sistema general de riesgos profesionales, para proteger proactivamente a los trabajadores frente a los riesgos de enfermedades o accidentes y a la vez prevenir los efectos negativos que se puedan generar por este tipo de eventos en la salud física y mental de los trabajadores. De igual forma, la legislación colombiana se ha enfocado en ofrecer garantías para la atención médica y psicosocial de los afectados, para su pronto reintegro a las actividades productivas y evitar exclusiones o discriminaciones por las consecuencias que este tipo de eventos de tipo laboral puedan generar.

Sin embargo, aún es necesario reforzar la exigencia en el cumplimiento de las normas, empezando por la afiliación al sistema, la cual no supera el 30 % de la cobertura de la población económicamente activa y resolver el falso dilema empleo – protección contra los riesgos laborales. Dado que en Colombia la tasa de desempleo se ha mantenido en los últimos años alrededor del 12 %, es apenas natural que se dé prioridad a la creación y sostenibilidad del empleo, que a mejorar la calidad de vida laboral a través de mejores sistemas de control y protección de los riesgos ocupacionales. En el fondo, lo que se requiere cambiar es el concepto de muchos empresarios de ver en las medidas de protección un gasto más que una inversión en productividad y eficiencia.

Colombia es un país en desarrollo en el cual el sector agroindustrial representa cerca del 31 % del valor de la producción total del país, seguido por la industria manufacturera y del sector de químicos con el 14 %. Sus principales rubros por exportación son petróleo y sus derivados, carbón, café, ferroníquel y flores.

Como una economía mayormente orientada al aprovechamiento de recursos naturales, tanto de origen agropecuario como minero, y un sector manufacturero en crecimiento y en busca de una mayor competitividad a nivel global, el uso de mano de obra es extensivo, debido a su relativo bajo costo.

Agravando la situación anterior, la ley 879 del 2000, también llamada Ley de flexibilización laboral, permitió la intermediación de la contratación a través de cooperativas de trabajo, que en muchos casos, desatienden las normas mínimas relativas a la seguridad social.

Según los datos reportados por la primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo de Colombia, solo el 44 % de los centros de trabajo con menos de 50 trabajadores indicaron desarrollar algún tipo de actividad en salud ocupacional. Igualmente, el informe encontró que existe una mayor probabilidad de sufrir un accidente de trabajo en establecimientos con menor número de trabajadores, mientras que a nivel de enfermedades profesionales la mayor proporción se presenta a nivel de los grupos de administración pública, servicios sociales y salud, agricultura, ganadería, caza y silvicultura.

Una mirada más detallada a las estadísticas de enfermedades profesionales muestra la distribución de estas enfermedades por actividad económica. Las empresas dedicadas a la floricultura ocupan el primer puesto como generadoras de enfermedades profesionales en Colombia. El diagnóstico reportado como de mayor incidencia en esta industria fue el síndrome de túnel carpiano, el cual está relacionado directamente con la tarea de corte de flores.

La actividad de la floricultura le genera al país un aproximado de 182 184 empleos directos, de los cuales el 89 % son operarios y de ellos el 60 % son ocupados por mujeres (Asocolflores, 2009). Hoy en día, la mayoría de las actividades cumplidas al interior de los cultivos de flores aún se realizan de forma manual, siendo muy pocos los cargos que han dado paso a la automatización. De forma similar sucede en otras actividades económicas, lo que constituye una razón por la cual el mayor índice de enfermedades profesionales que se presentan sea de tipo osteomuscular de miembros superiores, como el síndrome del túnel del carpo, tendinitis, y epicondilitis, entre otras. Se presentan, las afecciones del sistema musculoesquelético aparecen en el 80 % de los diagnósticos de enfermedad profesional notificados en el 2003, y el 83 % en el 2004.

Los informes de las ARP privadas, que excluyen las ARP oficiales que atienden al mayor número de afiliados, indican que en 2008 un 30 % de las enfermedades profesionales se declararon desde el sector industrial manufacturero, un 17 % desde el sector de actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, un 15 % desde el sector de agricultura, ganadería, caza y silvicultura.

En la primera encuesta nacional de condiciones de trabajo, los trabajadores señalaron a los factores relacionados con condiciones ergonómicas, seguidos de los psicosociales, como los principales agentes a los cuales están expuestos durante más de la mitad de la jornada laboral. Se describieron factores tales como movimientos repetitivos de manos y brazos, y posturas inapropiadas.

Con relación a las enfermedades profesionales, el Ministerio de Protección Social expidió el decreto 2566 de 2009, en el cual se actualizó la lista de enfermedades profesionales a efectos de complementar lo definido en el Sistema General de Riesgos Profesionales en cuanto a protección de los trabajadores contra los riesgos ocupacionales. En este decreto, se relacionan 42 enfermedades profesionales, todas ellas reconocidas por la OIT, OMS y otros organismos multilaterales, y con una clara relación causa - efecto. Igualmente, establece los criterios para la inclusión de nuevas enfermedades en las cuales se demuestre la causalidad con factores de riesgo ocupacional.

Esta política representa un importante avance en protección y prevención de las enfermedades profesionales, porque permite tomar las medidas correctivas necesarias para evitar nuevas alteraciones en la salud de los trabajadores. Aún más: con esta nueva política gubernamental, el desarrollo de la investigación en salud va a la misma velocidad que el desarrollo de las actividades industriales. Así mismo, este decreto permite más rigurosidad y especificidad, sirviendo como base para el estudio de las relaciones causales entre los ambientes de trabajo y los problemas de salud que afectan a los trabajadores.

Ya en el año 2008, el decreto 2646 pretende dar una respuesta para el manejo de los riesgos psicosociales y el estrés a los que se ven expuestos los trabajadores. Igualmente, la Ley 1010, haciendo alusión al acoso laboral, protege a los trabajadores contra esta práctica en el interior de las empresas.

A través de la historia colombiana se establece una evolución notoria en temas de accidentalidad y riesgos laborales aplicados a la seguridad y salud en el trabajo, por la implementación de leyes, decretos y demás normativas mencionadas anteriormente se puede establecer que en Colombia se le ha prestado la atención necesaria a los temas de seguridad y salud en el trabajo pero se debe concientizar a los empleadores en este tema ya que la informalidad y la falta de atención al tema puede generar pérdidas económicas y de capital humano para las empresas adicional a eso, se debe garantizar condiciones dignas a todos los trabajadores teniendo en cuenta los derechos humanos.

Marco conceptual

A continuación, se hace referencia a los conceptos que están directamente involucrados con el tema tratado dentro de la presente investigación, con los cuales se busca dar claridad para facilitar la comprensión.

1. Accidente de trabajo, se define como todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica una perturbación funcional una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente, el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión. (Humana, 2016).

2. Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (Decreto 1443 de 2014).
3. Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial, o cualquier otra situación potencial indeseable. (Decreto 1443 de 2014).

4. Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa. (Decreto 1443 de 2014).
5. Amenaza. Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales. (Decreto 1443 de 2014).
6. Causas de los accidentes. Para entender las causas de los accidentes, es conveniente tener en cuenta, los siguientes aspectos siempre involucrados en la operación de la empresa. Ellos son:
 - a) Ambiente: conforma todo lo material o físico que rodea la gente en su ambiente laboral y que incluye, el aire que respira y las instalaciones que lo albergan, se relaciona directamente con la luz, el ruido (intensidad) y las condiciones atmosféricas.
 - b) Equipos: herramientas y maquinaria que le sirven al trabajador como instrumentos para ejecutar la tarea. El diseño incorrecto y la ausencia de mecanismos de control en maquinarias y equipos, ocasionan accidentes de trabajo.
 - c) Materiales: son precisamente los que utiliza el trabajador en el proceso de producción. Ellos pueden ser filosos, pesados, tóxicos o pueden estar calientes.
 - d) Personas: comprende todo el personal involucrado a una empresa, su conducta y comportamiento dan lugar a las causas que producen el accidente de trabajo en la ejecución de la tarea por acción u omisión. (Correa, 2004).
7. Comité paritario de salud ocupacional (COPASO). Es un grupo conformado por la representación igualitaria de empleados y directivas de la empresa, que tiene como función promover y vigilar las normas y reglamentos de seguridad y salud ocupacional. (Correa, 2004).
8. Condición insegura. Es una circunstancia física peligrosa que puede permitir directamente que se produzca un accidente. (Correa, 2004).
9. Condiciones de trabajo. Conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis

de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas. (Ruíz, 2007).

10. Competencia. atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades. (Icontec, 2012).
11. Documento. Es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia. También se trata del escrito que presenta datos susceptibles de ser utilizados para comprobar algo. (Decreto 1443 de 2014).
12. Emergencia. Es aquella situación de peligro o desastre o la inminencia del mismo, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios y en algunos casos de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud. (Decreto 1443 de 2014).
13. Enfermedad Laboral: Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).
14. Enfermedad profesional. Se considera enfermedad profesional todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).
15. Factores de riesgo. Es la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento

agresivo. Se clasifican en. físicos, químicos, mecánicos, locativos, eléctricos, ergonómicos, psicosociales y biológicos. (Decreto 1443 de 2014).

16. Identificación de peligro. Para que el funcionamiento sea correcto, los encargados y los empleados necesitan métodos y herramientas de gestión y trabajo que les permitan actuar correctamente, no sólo contemplando mejoras en los procesos productivos, sino actuando directamente en la gestión de los procesos preventivos. (Decreto 1443 de 2014).
17. Indicadores de gestión. Son la herramienta fundamental para la evaluación, los cuales se refieren a formulaciones (a veces matemáticas) con los que se busca reflejar una situación determinada. un indicador aislado, obtenido una sola vez, puede ser de poca utilidad; en cambio cuando se analizan los resultados a través de variables de tiempo, persona y lugar, se observan las tendencias que el mismo puede mostrar con el transcurrir del tiempo, y si se analizan, de manera integral, con otros indicadores, se convierten en poderosas herramientas de gerencia, pues permiten mantener un diagnóstico permanentemente actualizado de la situación, tomar decisiones y verificar si éstas fueron o no acertadas. Algunos de ellos pueden ser indicadores de estructura, de proceso o ejecución o de impacto. (Decreto 1443 de 2014).
18. Matriz legal. Es la compilación de los requisitos normativos exigibles a la empresa acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el SG-SST, el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables. (Decreto 1443 de 2014).
19. Prevención de riesgos laborales. Es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo. (DiscapNet, 2015).
20. Programa de salud ocupacional. Consiste en la planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, que tienen como objetivo mantener y mejorar la salud de los trabajadores en las empresas. (Decreto 1443 de 2014).

21. Riesgos profesionales. Son riesgos profesionales el accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada, y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el gobierno nacional. (art. 8, capítulo II, Decreto 1295, ley 100).
22. Salud ocupacional. Es la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo. (Salud, 2020).
23. Seguridad y salud en el trabajo. Definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. (Ley 1562 de 2012).
24. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST. Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. (Cultura, 2017).
25. Sistema de gestión. Es una herramienta que permite optimizar recursos, reducir costos y mejorar la productividad en la empresa. Este instrumento de gestión reportará datos en tiempo real que permitirán tomar decisiones para corregir fallos y prevenir la aparición de gastos innecesarios. Los sistemas de gestión están basados en normas internacionales que permiten controlar distintas facetas en una empresa, como la calidad de su producto o servicio, los impactos ambientales que pueda ocasionar, la seguridad y salud de los trabajadores, la responsabilidad social o la innovación. (Integra, 2017).
26. Sistema general de riesgos laborales. Conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los

efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. (Ley 1562 de 2012).

Metodología

Tipo de estudio

El objeto del trabajo de investigación consiste en definir la metodología de análisis cuantitativo y cualitativo, que permita identificar los problemas presentes en la empresa José Joaquín Silva Muñoz, afectando internamente términos de seguridad y salud en el trabajo y cómo captar más clientes por medio de los argumentos dados en la hipótesis; dichos argumentos están presente en el mercado de las empresas de consultoría en temas SST a través de las MIPYMES.

La metodología a implementar es cualitativa y cuantitativa, la cual permitirá hacer un análisis de datos frente a los indicadores que se manejan en todas las industrias. Algunos de los datos que se obtendrían por este medio son la frecuencia de accidentalidad laboral si se tuviesen, severidad, riesgos y peligros a los que se expone el personal que labora en la empresa, enfermedades de origen común y sanciones que pueden ser aplicadas a la empresa José Joaquín Silva Muñoz y detectar factores que impiden el crecimiento organizacional y económico de la compañía. Por medio de aplicación de encuestas, entrevistas y acompañamiento en las funciones diarias del personal y los procesos en los que cada persona está involucrada, se pretende dar a conocer el grado de importancia que tienen los temas SST y mejoras aplicadas a dicho tema que deben ser implementadas por medio de los líderes de la empresa, y con estas herramientas, evaluar el conocimiento que tienen actualmente en la normatividad legal vigente Colombiana.

Para llevar a cabo el trabajo de investigación y de acuerdo al grado de profundización que se espera dar al mismo, se estipularon tres fases de aplicación de la metodología que se describen a continuación:

1. Se realiza un acompañamiento a los procesos de la empresa José Joaquín Silva Muñoz por medio de seguimiento de labores diarias a todo el personal y los procesos internos de la organización, para determinar si se presenta un problema funcional que pueda

afectar el crecimiento organizacional y por ende, reducir el crecimiento económico enfocado a temas de seguridad y salud en el trabajo. Algunos problemas que se pueden presentar son: desviaciones en asesorías, falta de argumentos para captar nuevos clientes, seguimiento a los clientes actuales, desconocimiento de las normas legales vigentes, riesgos y peligros del puesto de trabajos y los expuestos en las labores cotidianas, satisfacción del cliente con el servicio prestado u otros factores que afecten los procesos internos. Se podrá determinar por este paso problemas organizacionales.

2. Revisar la forma en que se archiva la documentación que tiene la empresa José Joaquín Silva Muñoz y cómo se puede mejorar, ya que ésta no se encuentra digitalizada por medio de software o espacios de almacenamiento en la nube.
3. Por medio del procesamiento y análisis de los datos arrojados en las encuestas aplicadas y seguimiento de actividades, se realizarán recomendaciones en temas de innovación en la asesoría prestada generando un valor agregado al servicio prestado por otras empresas.

Tipos de muestra

De acuerdo con el punto 3, se tomará como muestra a los jefes de área quienes son los involucrados en los procesos productivos de la empresa y se les realiza un cuestionario con relación a las hipótesis planteadas. Estas serán enviadas y contestadas mediante correo electrónico y algunas realizadas de forma presencial. Como tamaño muestral se usará un $N=7$, las cuales se distribuirán de la siguiente manera: 1 al gerente general, 3 a los asesores prestadores del servicio, 1 al jefe de recursos humanos, 1 al asesor jurídico, 1 al contador, y se evaluará si es necesario aplicar más encuestas. Posterior se hará una tabulación y se analizará la información. Este punto es importante, porque se está averiguando la percepción que los colaboradores tienen respecto a los servicios que brindados, así como la oportunidad de mejora de la empresa José Joaquín Silva Muñoz.

Por otro lado, se tomará como muestra 5 expertos que lleven 10 años en el mercado como consultores empresariales en diferentes ámbitos, y se les realiza de forma virtual el cuestionario; se les hace una entrevista y se les solicita recomendaciones para el manejo de la información, organización y emisión de la misma, tanto al interior de la organización, como a sus clientes.

El resultado esperado en la aplicación de ambas encuestas consiste en aceptar o rechazar las hipótesis planteadas en la investigación de mercado y adicional se tomarán todas las sugerencias o apreciaciones de los expertos para el diseño del modelo de gestión enfocándolo hacia la definición de estrategias gerenciales.

En cuanto a los recursos a utilizar en el desarrollo de las metodologías de investigación, se concentran en la realización virtual de las encuestas, para posteriormente tabular y procesar la información, para brindar recomendaciones y mejoras de los procesos internos de la empresa.

Instrumento de medida

El instrumento de medida a adoptar es la encuesta o cuestionario. En el anexo B, se encuentra el diseño de la encuesta virtual aplicada a los diferentes miembros de la empresa José Joaquín Silva Muñoz.

Encuesta al interior de la empresa

- Objetivo del cuestionario: identificar la percepción y el grado de conocimiento que tienen los empleados de la empresa en la que laboran, según las preguntas específicas tratadas.
- Tipo de instrumento: encuesta virtual debido a la directriz impartida por la empresa como consecuencia del Covid-19, la cual consiste en evitar la interacción interpersonal lo máximo posible. La encuesta recopila de manera puntual y con preguntas cerradas y abiertas, el nivel de conocimiento de cada empleado respecto a la estructura organizacional de la empresa y el manejo de la información interna.
- Formato: único, aplicable a los empleados jefes de área y operativos profesionales.
- Número de preguntas: 14.
- Link de encuesta: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSck30-n3N_h3_0OKZUCOYC1QjnyWdpTOXuOSL925f1QiuUWvw/viewform?usp=sf_link

Cuestionario a externos

En el anexo C, se encuentra el diseño de la encuesta virtual aplicada a los expertos en empresas de consultoría.

- Objetivo del cuestionario: a través de la experiencia de los consultores empresariales expertos, consolidar las recomendaciones para determinar si se adaptan o no al modelo de gestión de la empresa José Joaquín Silva Muñoz.

- Tipo de instrumento: encuesta y entrevista virtual.
- Formato: único, aplicable a los expertos
- Número de preguntas: 6
- Link de encuesta:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdzwLwbSweeDVUohBrXfQZrPcL6A4hISdOiD5cFJKuSEUpAAQ/viewform?usp=sf_link

Procedimiento

Sensibilización

Mediante correo electrónico, se socializó a los empleados objeto de la muestra, la finalidad de la investigación, exaltando los beneficios que conlleva optimizar los procesos internos de manejo de información en cada una de sus áreas. De esta manera, se conoció la intención de cada uno de ellos en participar en este proceso y la autorización del manejo de sus respuestas para usarlas como insumo del diseño del modelo de gestión de la empresa.

De igual manera, se contactó telefónicamente a los consultores expertos externos, previamente conocidos, y se les informó la intención de la entrevista y el objetivo de la misma, a lo que se obtuvo respuesta positiva en su totalidad acerca de la intención de colaboración de cada uno de las 5 personas. Posteriormente, se concretaron las citas para estas entrevistas.

Tabulación y análisis de información

Las respuestas obtenidas fueron tabuladas y permitieron determinar el nivel de conocimiento y la percepción que tienen los empleados acerca de los servicios que presta la empresa José Joaquín Silva Muñoz, lo que facilitó el análisis de la información recolectada. Se utilizaron encuestas mixtas, parte dicotómica, parte preguntas abiertas, las cuales fueron agrupadas por porcentajes sobre el número total de la muestra, para posteriormente ser tabuladas en Excel.

Para mostrar los resultados obtenidos de según el enfoque metodológico y el análisis de la información de la aplicación del instrumento de la muestra seleccionada, se realizará mediante gráficas con sus respectivas conclusiones.

Análisis de resultados

Fase 1 y 2. Observación, acompañamiento y revisión de procesos

Durante 3 días, el grupo investigador estuvo realizando acompañamiento permanente del funcionamiento de la empresa José Joaquín Silva Muñoz; en la fase de observación, se estuvo tomando atenta nota de la dinámica de las diferentes dependencias y de los empleados de la misma. También se realizó acompañamiento a los asesores, con visitas programadas a clientes, en donde se pudo observar la manera de cómo abordan las asesorías en sedes externas y todo el protocolo de manejo de información, para llevarla al sitio de destino.

En esta etapa de acompañamiento a los procesos, se encontraron las siguientes deficiencias:

1. Incumplimiento en el horario de ingreso y salida de los empleados. Al preguntar el por qué no se cumple con el horario establecido en el contrato de trabajo, informan que debido a que el gerente no llega a primera hora por las reuniones que tiene con los clientes, los empleados aprovechan este tiempo para realizar vueltas personales, llegando posterior a la hora de ingreso.
2. Los empleados no tienen una agenda de trabajo definida y las funciones que tienen son muy generales, lo cual lleva a que no se tenga una programación de actividades diaria, generando desperdicio del recurso tiempo.
3. En la parte de asesoría a las empresas, se detectó que los asesores tienen la información en los computadores suministrados por la empresa José Joaquín Silva Muñoz, pero al llegar a la oficina central, no pasan esta información al servidor que se tiene como repositorio de la empresa, para poder organizarla y tener un respaldo consolidado de la misma.
4. Se detectó una mala práctica de los asesores, ya que no están preparando con anterioridad la información física y digital que deben llevar a determinado cliente, han confundido la información de una empresa con otra, lo que ha llevado a tener reprocesos e inconformidades de algunos clientes, puesto que se hacen repeticiones en solicitudes de información que ya tenían con anterioridad.
5. Debido a que los asesores no tienen correo corporativo, vienen utilizando sus correos personales para el manejo de información laboral. El principal inconveniente evidenciado es que cuando los clientes les envían la información solicitada,

generalmente se tardan mucho en localizarla, en ocasiones no la encuentran o la borran por error, generando reprocesos y pérdida de información y tiempo, produciendo sensación de desconfianza en algunos de sus clientes ya que crean una percepción de desorden al interior de la empresa José Joaquín Silva Muñoz.

6. Los asesores no se están actualizando en las nuevas leyes y normas que se van emitiendo por las autoridades respectivas, a pesar de que el gerente les envía vía correo electrónico estos documentos. Se evidenció que algunos asesores se excusan de no tener tiempo para leerlas, lo que conlleva a perder competitividad y dominio de su especialidad, al igual que pérdida en los tiempos de respuesta cuando los clientes lo requieren.
7. Los asesores manifiestan que al tener que visitar empresas de sectores especializados, como lo son las empresas de químicos, de construcción, eléctricas, entre otras, los elementos de protección personal suministrados por el empleador no son suficientes ni adecuados, como lo puede ser las mascarillas o caretas especiales para gases, botas de seguridad dieléctricas o pantaneras, trajes de seguridad especiales, etc. La empresa José Joaquín Silva Muñoz no posee la capacidad de este suministro, teniendo los asesores que al sitio y tomar prestados estos elementos, lo que va en contra de la higiene y de la protección personal que profesa la consultoría, como esencia de su existencia.
9. En el área de jurídica se encontró que la abogada encargada no siempre está presente cuando llegan los clientes a realizar consultas jurídicas, generando malestar y pérdida de tiempo a los mismos. Varios clientes se quejaron de que la atención es preferencial y poco oportuna para resolver sus inquietudes. Es la dependencia que más quejas presentó en el buzón de sugerencias.
11. Otro inconveniente encontrado en el área jurídica, es la falta de organización de la información de las empresas asesoradas, ya que cuando se le pregunta por el avance de las consultas realizadas con antelación, es difícil de encontrar, lo que produce una sensación de desorden. El gerente ha sido reiterativo en solicitarle copia de la información en el servidor para que pueda ser consultada en cualquier momento por quien lo requiera dentro de la empresa.

12. En el área contable no se cuenta con una aplicación contable para almacenar la información de la empresa y de los clientes, si no que se lleva en libros y en hojas de Excel. El acceso a esta se obtiene siempre y cuando se tenga la contraseña de ingreso al computador y el libro este a la mano, porque siempre se encuentra bajo llave.
13. El contador se queja de que la auxiliar contable la emplea constantemente el jefe de recursos humanos y la gerencia, dejando de lado el apoyo contable para el cual fue contratada, retrasando en ocasiones los cierres contables mensuales.
14. El área de recursos humanos tampoco cuenta con un programa para almacenar las hojas de vida del personal, ni de los aspirantes. Las hojas de vida se tienen en físico y en un archivador, y ya no tienen espacio para almacenar más hojas de vida.
15. Se observó que debido a la cantidad de trabajo que tienen todos los empleados, han venido presentando estrés laboral y problemas de salud, lo que se ve reflejado en un alto número de incapacidades laborales.
17. Las instalaciones físicas y los puestos de trabajo son óptimos, sin embargo hace falta más iluminación artificial.

En resumen, la información no está debidamente almacenada en las diferentes áreas (técnica, jurídica, contable, recursos humanos), lo que dificulta el manejo y tratamiento de la misma. También se detectó la carencia de un programa contable que permita sistematizar toda esta información. En todas las áreas se encontró que la información la almacenan en los equipos y no en el servidor que se tiene para esta actividad.

En general se requiere con urgencia una aplicación que facilite la consulta de la información, además de la capacitación de cómo y dónde guardar y consultar la información.

Fase 3 Implementación de encuestas

Luego de implementar las encuestas al personal seleccionado de la empresa José Joaquín Silva Muñoz, se tiene los siguientes resultados porcentuales para cada una de ellas:

Tabla 4

Resultados encuesta interna

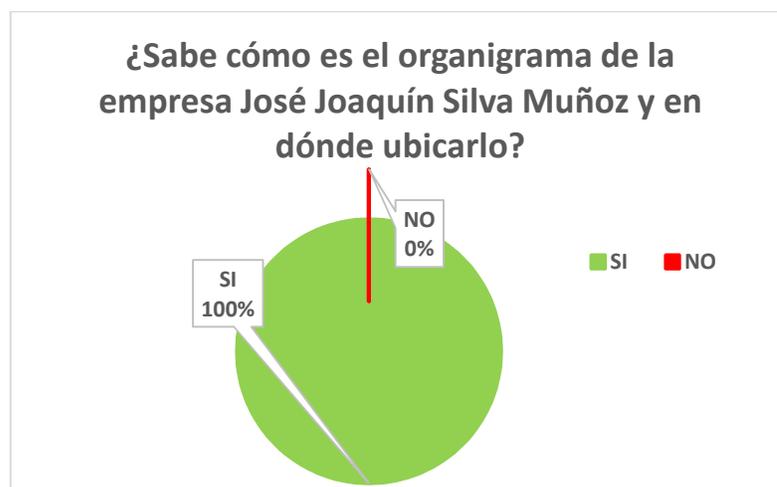
TABULACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTA.			
1	¿Sabe cómo es el organigrama de la empresa José Joaquín Silva Muñoz y en dónde ubicarlo?	SI	NO
		100%	0%
2	¿Sabe cuál es el repositorio oficial de la información de la empresa José Joaquín Silva Muñoz?	SI	NO
		86%	14%
3	¿Sabe cómo está organizada y en dónde está archivada la información técnica con las que se realizan las visitas de asesoría a las empresas?	SI	NO
		86%	14%
4	Cuando busca la información de la empresa que está asesorando, ¿le es fácil ubicar esta información?	SI	NO
		100	0
5	¿Ha tenido algún inconveniente con sus clientes porque la información suministrada no corresponde a la empresa asesorada?	SI	NO
		86%	14%
6	¿Considera usted que el costo de asesoría de la empresa José Joaquín Silva Muñoz es elevado con respecto a los beneficios que se brinda?	SI	NO
		29%	71%
7	¿Las aplicaciones tecnológicas que tiene la empresa José Joaquín Silva Muñoz están a la vanguardia de las necesidades actuales?	SI	NO
		100%	0%
8	¿Conoce el sitio web de la empresa la empresa José Joaquín Silva Muñoz?	SI	NO
		0%	100%
9	De las empresas que conoce con el SG-SST, ¿hay alguna característica que le llame la atención y la diferencie de las demás?	SI	NO
		N/A	N/A
10	¿Usted cree que la asesoría brindada a las empresas satisface las necesidades de cada una de ellas?	SI	NO
		86%	14%
11	¿Qué aspectos cree usted que se deben mejorar en la empresa para que la información esté más organizada?	SI	NO
		N/A	N/A
12	¿Conoce usted los riesgos y peligros presentes en sus actividades diarias dentro de la empresa?	SI	NO
		86%	14%
13	¿Ha sufrido algún accidente laboral en el ejercicio de sus funciones?	SI	NO
		14%	86%
14	¿Cómo cree usted que se puede mejorar el tema de SST en la empresa José Joaquín Silva Muñoz?	SI	NO
		N/A	N/A

Nota: Fuente propia.

Resultados pregunta 1

Figura 6

Organigrama



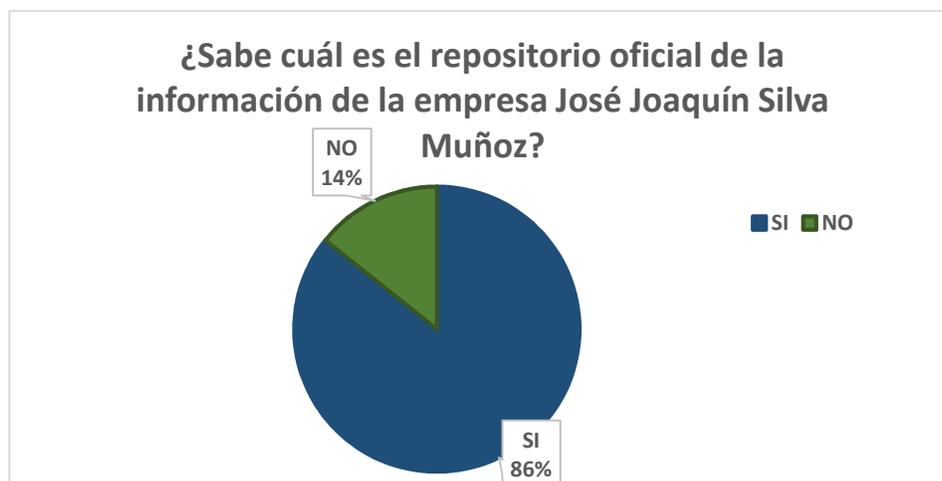
Nota: Fuente propia.

El 100% de la muestra analizada conoce el organigrama de la empresa y por lo tanto están enterados de los procesos y personas que hacen parte de la organización, demostrando en las encuestas que tienen roles definidos y apoyo de cada una de las áreas.

Resultados pregunta 2

Figura 7

Repositorio de información



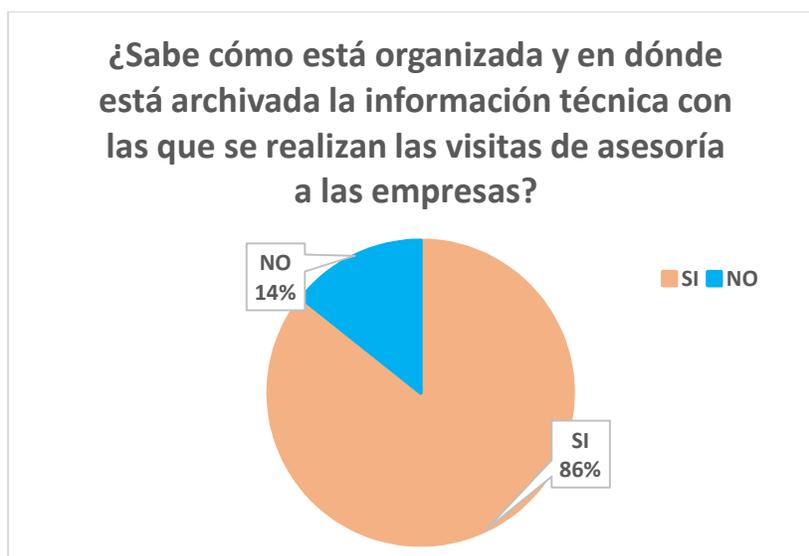
Nota: Fuente propia.

El 86% del personal sabe en dónde se encuentra la información, ya que ésta es vital para el asesoramiento a los clientes, y los resultados obtenidos de dicho asesoramiento deben estar guardados para futuras intervenciones, comparativos e indicadores que puedan resultar de la información manejada.

Resultados pregunta 3

Figura 8

Organización de la información



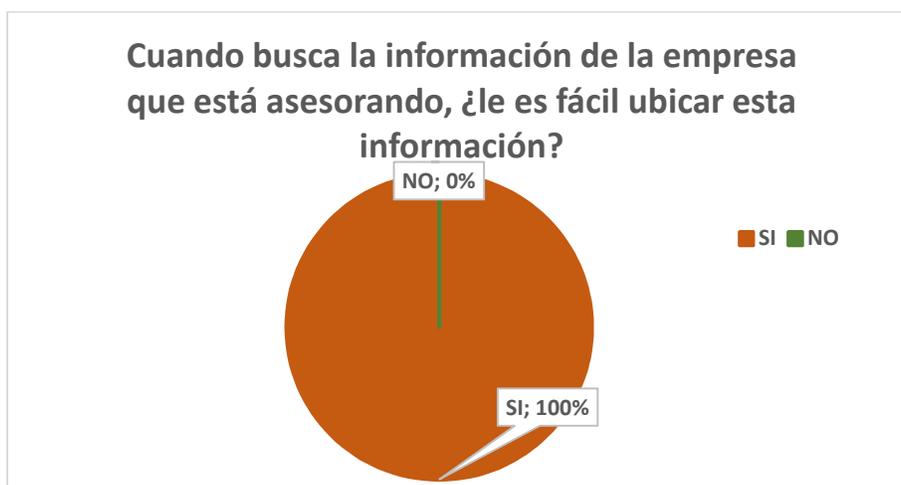
Nota: Fuente propia.

El 86% de la muestra sabe en dónde está la información y cómo se encuentra organizada, pero el sistema actual es complejo debido a que es necesario buscarla en correos electrónicos o pedir información a otras personas que laboran en la empresa, lo cual genera pérdida de tiempo y reprocesos en la búsqueda de información que pueden ser mejorados.

Resultados pregunta 4

Figura 9

Búsqueda de información



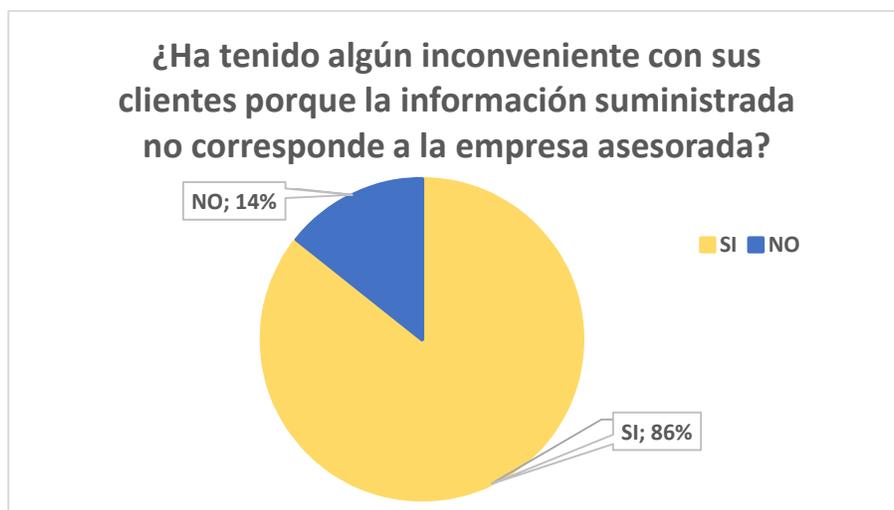
Nota: Fuente propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de la muestra manifiesta que la información es fácil de encontrar debido a que se cuenta con ella, pero los mecanismos de búsqueda no son los adecuados, por lo que es necesario invertir tiempo en mejorar este proceso pudiendo simplificar el mismo.

Resultados pregunta 5

Figura 10

Información no correspondiente



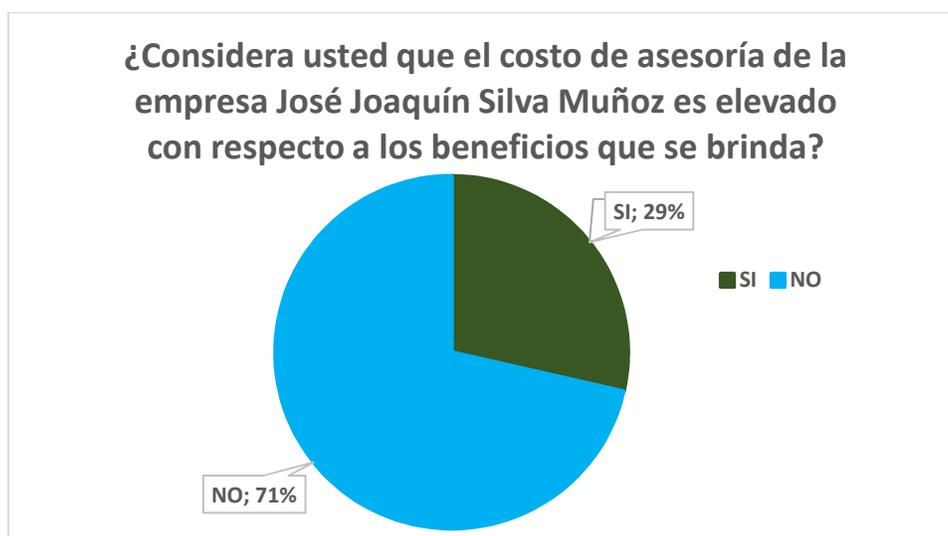
Nota: Fuente propia.

El 86% de la muestra encuestada no ha tenido problemas con suministrar información errónea a los clientes, pero uno de los asesores argumentó que, al no tener la información de todas las áreas unificada en alguna plataforma de fácil acceso, cometió un error el cual solucionó en el momento en que se percató del mismo.

Resultados pregunta 6

Figura 11

Costos de asesoría



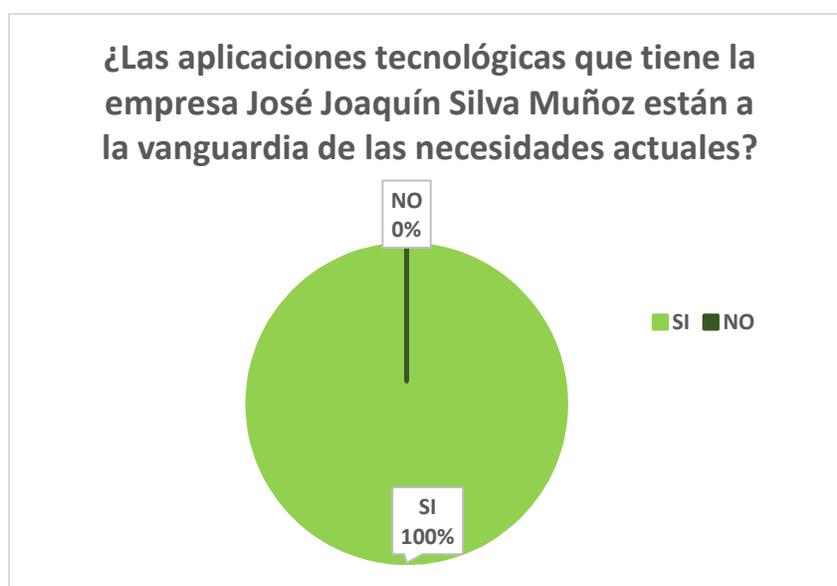
Nota: Fuente propia.

La empresa ha realizado un estudio de mercado manejando precios similares a los que se manejan, pero el 29% de los encuestados considera que estos costos siguen siendo altos para la asesoría brindada; es preocupante que los asesores piensen que el costo puede ser elevado, ya que para ellos podría ser bueno poner costos por debajo del mercado para ganar mayores clientes.

Resultados pregunta 7

Figura 12

Tecnología



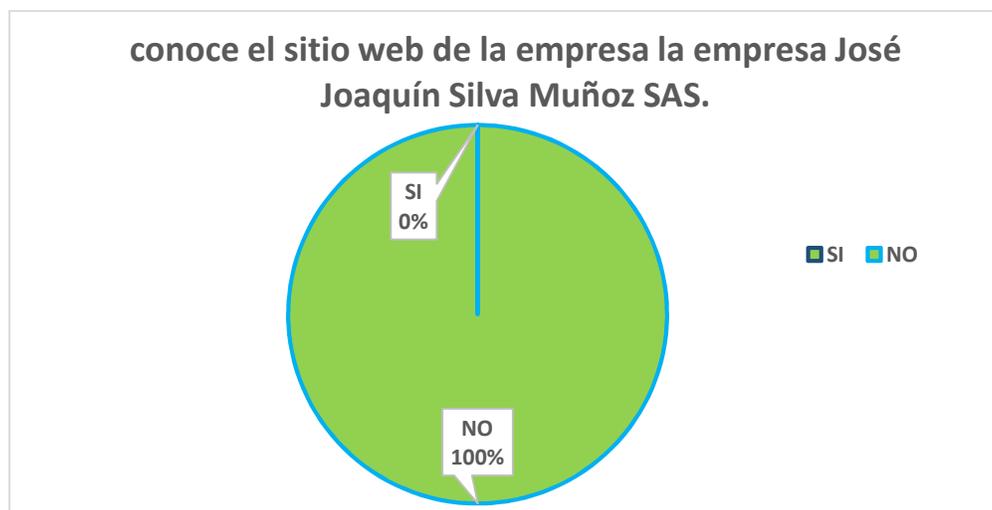
Nota: Fuente propia.

Para el 100% de la muestra, la tecnología manejada se encuentra acorde con las tendencias tecnológicas actuales, pero se hace un profundo énfasis en optimizar el tema de gestión documental, el cual se encuentra en prueba y adaptación por parte de todos los involucrados.

Resultados pregunta 8

Figura 13

Sitio web



Nota: Fuente propia.

El 100% de la muestra desconoce el sitio web ya que la empresa no cuenta con una página de internet, la cual ayude a terceros a entender la importancia de este tipo de asesorías y cómo se realizan, esta ayudaría a generar en los clientes potenciales, mayor seguridad en los servicios que brinda la empresa.

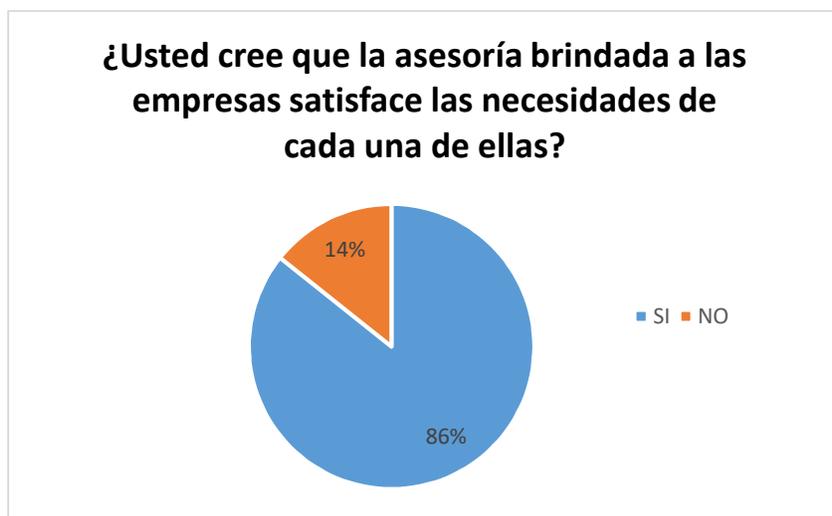
Resultados pregunta 9

Esta pregunta se realizó de manera abierta, encontrando que los asesores quienes conocen del tema tienen ideas que pueden ser implementadas y posiblemente beneficien a la empresa. Se plateó por parte de uno de los encuestados que se podrían ofrecer servicios adicionales en otras áreas como calidad y ambiental, lo cual genera valores adicionales en el servicio; esto lo vienen realizando otras empresas, las cuales pueden estar ganando mayor participación en el mercado. Otras personas encuestadas argumentan que la empresa José Joaquín Silva Muñoz se encuentra dentro de lo que realiza la competencia, y que no creen que se pueda diferenciar notoriamente una asesoría brindada por una u otra empresa.

Resultados pregunta 10.

Figura 14

Satisfacción del cliente



Nota: Fuente propia.

Se tiene un panorama general de que sí se cumple con las expectativas de los clientes, tal y como lo muestra la figura con un 86% de aprobación, pero una persona argumentó que no se satisface las necesidades de los clientes debido a que existe mucha información en la web, con la cual pueden elaborar e implementar los sistemas de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo, dando cumplimiento a la normatividad colombiana vigente, por lo que la asesoría empresarial como un servicio que representa un costo, no sería necesario.

Resultados pregunta 11

Como aspecto a mejorar, el 100% de la muestra coincidió en la implementación de una plataforma digital en donde reposen todos los archivos y sean de fácil acceso, evitando pérdidas de tiempo en búsquedas de información de manera innecesaria.

Resultados pregunta 12

Figura 15

Conocimiento de riesgos y peligros a los que se exponen



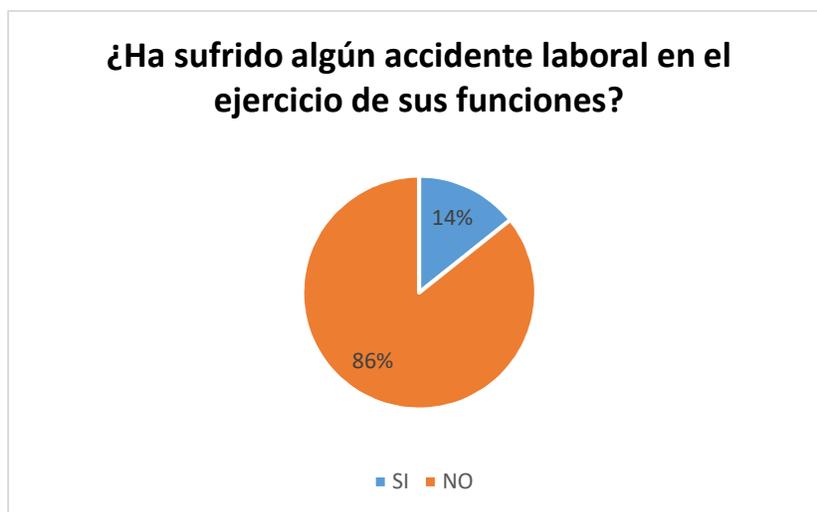
Nota: Fuente propia.

El 86% de la muestra, correspondiente al personal que labora tiempo completo en la empresa, conoce a la perfección los riesgos y peligros, e incluso genera recomendaciones y sabe el esfuerzo que realiza la empresa para que los conozcan y mitiguen, pero una de las personas encuestadas no trabaja de planta en la empresa, por lo que no conoce a profundidad el tema y sólo ha considerado y atendido temas legales, más no se encuentra familiarizado con estos conceptos.

Resultados pregunta 13

Figura 16

Accidentes laborales



Nota: Fuente propia.

El 86% no ha sufrido accidentes de trabajo en el ejercicio de sus funciones, sin embargo, un colaborador viene presentando una enfermedad laboral debido a problemas en el túnel del Carpio, ya que no venía realizando las pausas activas; actualmente se encuentra en terapias y siguiendo las recomendaciones de expertos. En algunas ocasiones han manifestado estrés producto muchas veces de la carga laboral.

Resultados pregunta 14

Se le preguntó al personal como podía mejorarse el tema de seguridad y salud en el trabajo, encontrando respuestas como cambio de sillas para mejorar la ergonomía de quienes deben estar mucho tiempo sentados, y otros argumentaron donde aplican todos sus conocimientos adquiridos en las campañas de autocuidado, lo cual estimula el sentido de la seguridad, mostrando indicadores favorables.

Resultados y análisis de encuesta aplicada a expertos

Se realizó una videoconferencia con 5 expertos en diferentes campos del conocimiento (innovación, transporte, marketing, ventas y financiera), donde se les explicó el panorama actual de la empresa José Joaquín Silva Muñoz y se les mostró resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. Luego de ellos conocer el modelo actual y los procesos internos de

la compañía, se les aplicó una encuesta digital la cual consistió en conocer el panorama actual de la consultoría en Colombia y oportunidades de mejora aplicados a la empresa José Joaquín Silva Muñoz. A continuación se mostrarán los resultados y el análisis de cada una de las respuestas dadas por los expertos:

Tabla 5

Resultados encuesta a expertos

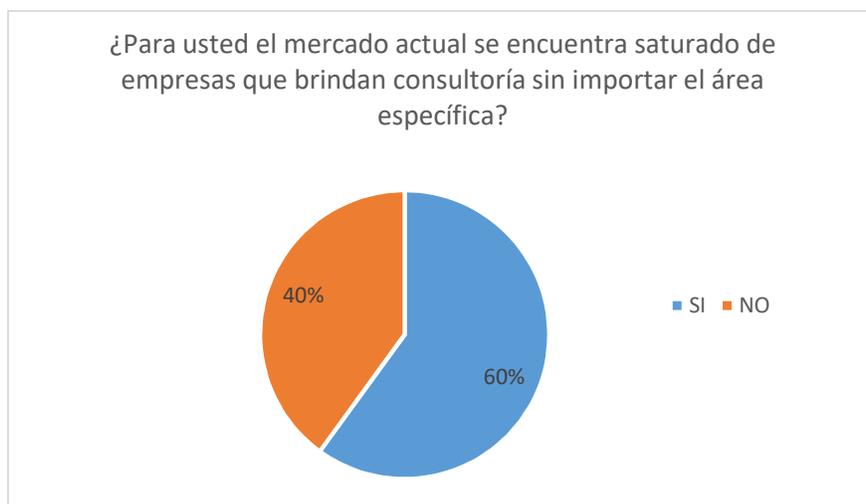
TABULACION DE RESULTADOS ENCUESTA A EXPERTOS.			
1	¿Para usted el mercado actual se encuentra saturado de empresas que brindan consultoría sin importar el área específica?	SI	NO
		60%	40%
2	¿Los costos de los servicios en consultoría en Colombia son elevados respecto al beneficio que pueden traerle a una organización que los requiera?	SI	NO
		0%	100%
3	¿Las empresas que se dedican a la consultoría poseen la experiencia necesaria para satisfacer las necesidades de los clientes por medio de los servicios ofertados?	SI	NO
		20%	80%
4	¿Considera que es importante realizar un seguimiento a los clientes para aumentar dicha satisfacción y poder potenciar la consecución de nuevos clientes por medio de estrategias, como la voz a voz?	SI	NO
		100%	0%
5	¿Luego de la entrevista realizada y conocer la situación de la empresa José Joaquín Silva Muñoz, considera que está bien estructurada para ser competitiva?	SI	NO
		40%	60%
6	¿Cómo cree usted que la empresa José Joaquín Silva Muñoz puede mejorar en sus procesos internos, logrando mayor eficiencia?	SI	NO
		N/A	N/A

Nota: Fuente propia.

Resultados pregunta 1

Figura 17

Saturación del mercado.



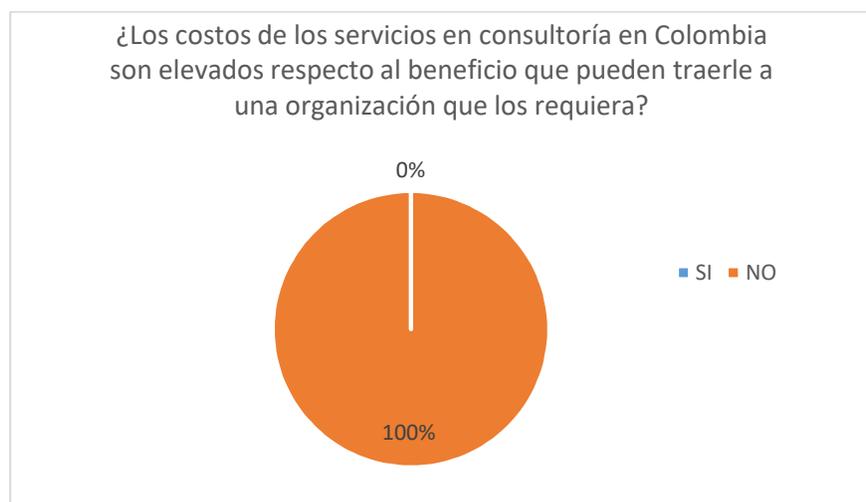
Nota: Fuente propia.

Se les realizó a los expertos una pregunta para conocer la oferta que se tiene de manera general en el campo de la consultoría, llegando a unos resultados heterogéneos, ya que el 60% de los expertos encuestados manifiestan que sí hay saturación del mercado actual pero, el 40% considera que faltan más empresas consultoras.

Resultados pregunta 2

Figura 18

Costos de la consultoría en Colombia



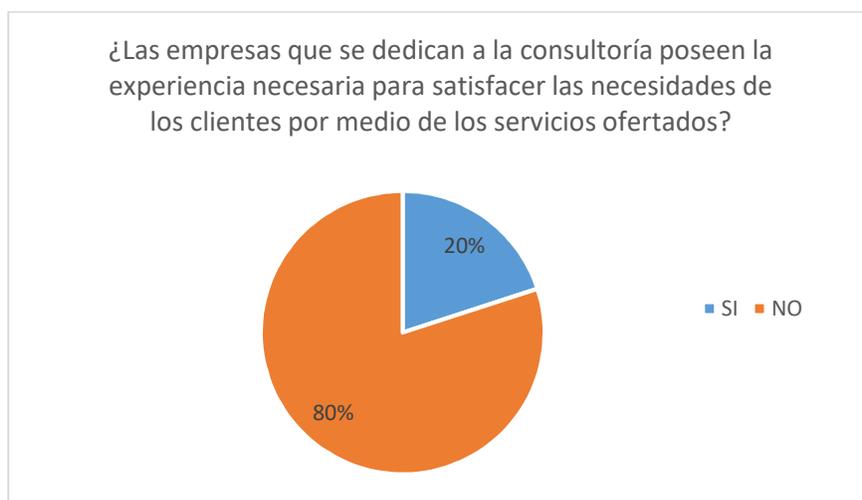
Nota: Fuente propia.

El 100% de la muestra respondió que la relación costo/beneficio de las consultorías siempre será alta, por lo que no es elevado respecto a las ganancias que pudieran generarse o multas que se pudieran evitar con una asesoría de calidad, enfocada a la resolución de problemas específicos detectados por medio de distintos mecanismos.

Resultados pregunta 3

Figura 19

Experiencia de los consultores



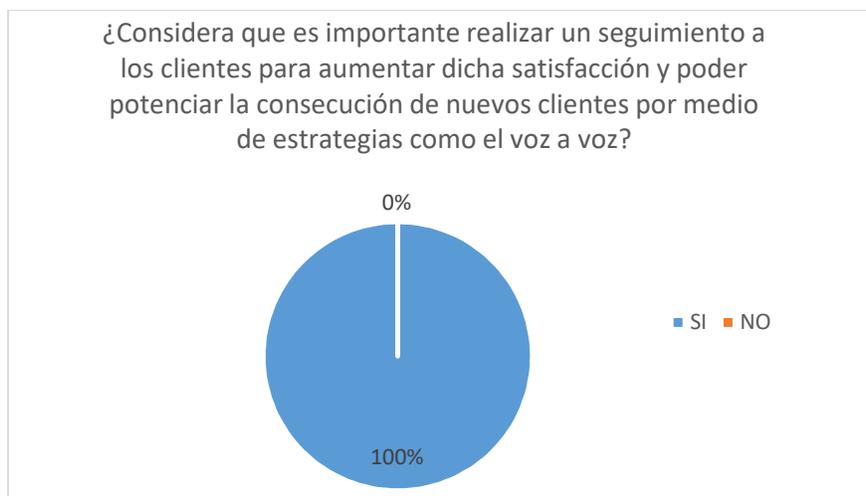
Nota: Fuente propia.

En esta pregunta se evidenció que el 80% de los expertos encuestados piensan que el mercado actual no está ofreciendo buenas asesorías, debido a que muchas empresas o personas con algunos conocimientos en distintas áreas realizan asesorías que no son las adecuadas, e incluso dan malas pautas para solucionar problemas, pudiendo generar mayores inconvenientes a las empresas que necesitan el servicio, generando así una sensación de desconfianza por malos resultados.

Resultados pregunta 4

Figura 20

Atención al cliente



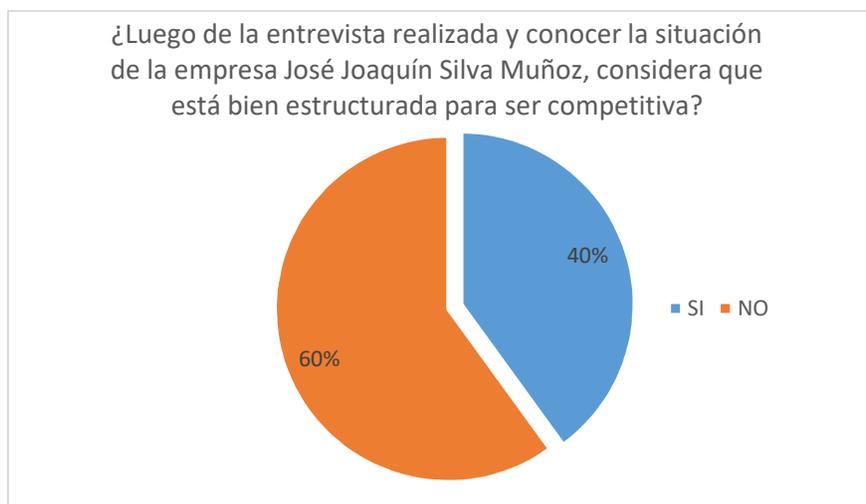
Nota: Fuente propia.

El 100% estuvo de acuerdo con que es necesario realizar seguimiento a los clientes luego de entregar resultados, ya que muchas veces dichos resultados o soluciones entregadas pueden no ser eficientes para el cliente; si no se está pendiente de que la solución fue la adecuada o de nuevos problemas que se generasen, el cliente no volverá a contratar los servicios de consultoría y podrá decidirse por otras empresas que sí realicen el acompañamiento de las mejoras a implementar y de los resultados, e incluso estar pendientes de nuevos problemas a solucionar.

Resultados pregunta 5

Figura 21

Situación de la empresa según los expertos



Nota: Fuente propia.

Antes de aplicar la entrevista a los expertos se les mencionó el panorama actual de la empresa, las falencias detectadas y las posibles soluciones; el 60% de los expertos mencionaron que la empresa no se encuentra en la mejor posición ya que tiene falencias organizacionales que pueden significar problemas a futuro y más si la empresa piensa crecer.

Resultados pregunta 6

En esta pregunta abierta, los expertos dieron su opinión respecto a la empresa José Joaquín Silva Muñoz y varios consejos para aplicar en pro de la mejora de la compañía. Uno de ellos es un plan estratégico de marketing, creación de una página web e implementar un manejo adecuado de la información, ya que es un tema importante en la consultoría.

Modelo de gestión

Inicialmente se realizaron visitas a las instalaciones físicas de la empresa José Joaquín Silva Muñoz y luego fue enviado un link a los empleados para realizar las encuestas, cuyos resultados fueron mostrados y analizados anteriormente.

Con los expertos se realizaron entrevistas, donde se les mostró el panorama actual de la empresa y se les realizó una encuesta virtual por medio de un link, cuyos resultados y análisis también fueron presentados. Con la opinión de los expertos y los conocimientos en gerencia de

proyectos se proponen las siguientes mejoras, las cuales conforman el diseño del modelo de gestión:

- **Manejo adecuado de la información:** en las organizaciones las habilidades para usar y utilizar información interna y externa de forma accesible son sumamente necesarias, y en muchas oportunidades las personas no tienen el grado de precisión para encontrarla de manera oportuna. Todos los funcionarios de la empresa generan permanentemente información, ya sea informes financieros, visitas a los clientes, registros de reuniones, compras a proveedores, reuniones estratégicas, variedad de datos relacionados e importantes, que ayudan en el proceso de toma de decisiones, pero si esta información no se puede utilizar, puede causar pérdidas económicas; no ser competentes con otros semejantes puede causar el retiro de clientes potenciales, debido al mal manejo de la información. Para procesar la información de manera más eficaz, es necesario considerar los siguientes aspectos básicos:
 - En la parte de la seguridad, de acuerdo con las necesidades, el nivel del cargo y la función desempeñada, se debe definir a qué información se puede acceder y el tipo de permisos para que puedan tener acceso y se logre procesar la información de la empresa.
 - En la parte del portal web, este debe ser de fácil acceso, amigable para los usuarios y donde se encuentre toda la información disponible. Se le debe indicar a los funcionarios que la información que se coloque allí sea relevante, para que pueda ser consultada por todos los miembros de la organización. La información debe ser completa, íntegra y disponible para todos los miembros de la empresa, los cuales deben tener permisos de acceso flexible y de forma oportuna.
- **Plan de marketing:** por medio de un plan de marketing se pueden definir estrategias corporativas para la consecución de nuevos clientes; es necesario definir inicialmente unos objetivos corporativos que puedan ser medidos para realizar seguimientos en el tiempo, ya que en los resultados se detectaron falencias, las cuales deben ser subsanadas para la consecución de dichos objetivos. Es indispensable analizar el mercado y pensar en ofrecer nuevas ramas adicionales de consultoría, como lo pueden ser temas ambientales y

de calidad, ya que actualmente van de la mano estas 3 áreas de conocimiento y son vistas como un plan de manejo SIR (Sistema integral de riesgos), que articula estas 3 áreas de conocimiento (SST, calidad y ambiental). Es preciso analizar el entorno para detectar falencias de otras empresas, o mejoras que éstas estén implementando para aumentar la consecución de clientes y por consiguiente la satisfacción de los mismos. La empresa debe mejorar su segmentación de mercado y cómo llegar a más personas, dejando el voz a voz como una de las varias opciones de reconocimiento, y no cómo la única estrategia implementada, por lo que es necesario ingresar al mundo digital por medio de página web y redes sociales. Si se implementara una página web, cualquier persona interesada en servicios de consultoría en distintas partes del país, podrá tener como opción la empresa José Joaquín Silva Muñoz, y al contar con presencia digital aumentaría la confiabilidad del servicio. Es indispensable que por medio de este recurso se muestren los casos de éxito y el por qué es necesario contratar empresas de consultoría, resaltando los beneficios que se pudiesen conseguir, para ser más atractiva que la competencia. De los expertos se puede resaltar que algunos opinan que el mercado no ofrece buenas consultorías debido a la inexperiencia de algunas empresas, esto debe ser un pilar fundamental de la empresa, el resaltar la experiencia y soluciones dadas a sus clientes; el mundo digital es la opción de mayor crecimiento actualmente y esto ha sido acelerado luego de la pandemia. Se recomienda buscar expertos en el tema de marketing para potenciar las ventas por medio de estrategias aplicadas al servicio ofrecido.

- **Costos:** Se deben tener en cuenta los costos operativos a los cuales incurre la empresa, ya que la percepción de algunos clientes puede ser el costo de las consultorías, las cuales varían dependiendo del grado de complejidad de las soluciones que se puedan aportar. Es posible no contar con personal de planta con una dedicación de tiempo del 100%, por lo que se deben buscar alternativas como tiempos parciales u horarios flexibles para reducir los costos, y así bajar el cobro de las consultorías. Esto puede ser bien visto por los colaboradores, ya que pueden tener tiempo para dedicarse a negocios alternos, pudiendo aumentar la productividad por medio de monitoreos y comunicación constante. Generar un mayor sentido de pertenencia puede ser también una opción de eficiencia que ayude a

reducir tiempos de entrega y por consiguiente costos de servicio, así como una alternativa al estrés laboral y al problema del cumplimiento de horarios.

Conclusiones

Conforme a los seguimientos y observaciones realizadas en el acompañamiento a los procesos de la empresa José Joaquín Silva Muñoz, y a los resultados obtenidos en cada uno de los cuestionarios aplicados a los empleados y a los expertos externos, se realizó el análisis e interpretación de la información y la compilación de conceptos de conocimiento organizacional de la empresa y percepción de la eficacia de sus procesos internos. De esta manera se logró una panorámica de las falencias que están quitando eficiencia a la prestación del servicio de consultoría.

Se llega a la conclusión de que la falencia general es la falta de organización de la información interna y externa que se maneja al interior de la empresa en todas las áreas organizacionales, puesto se dificulta el acceso a la misma de manera rápida y eficaz, entorpeciendo muchas veces las actividades propias de su ejercicio empresarial ante los clientes, como lo son las asesorías SG-SST.

Lo expresado anteriormente tiene que ver con el hecho de que la empresa José Joaquín Silva Muñoz al estar constituida en la actualidad como una pequeña empresa y manejar un reducido número de personal vinculado, la gestión de su modelo de negocio la está realizando de manera muy manual, a muy pequeña escala respecto al grado de responsabilidad que proyecta con el ejercicio de su función y a la importancia y prioridad legal que tienen los temas de seguridad y salud en el trabajo, tal y como se ha expuesto a lo largo de esta investigación.

Para mitigar las falencias anteriores, es de vital importancia la aplicación e implementación de la innovación tecnológica y estar a la vanguardia del manejo de información que tienen las empresas actualmente, a través de la creación de un sistema de información que permita la concentración de toda la información técnica, administrativa, legal, contable, jurídica, garantizando el acceso a ella en cualquier momento desde cualquier lugar, a través de la creación

de una página web y un servidor interno con almacenamiento en la nube, donde el gerente y los jefes de área puedan controlar los procesos y tener una visión global del funcionamiento de la empresa, con el fin de poder tomar decisiones de mejora y optimización de recursos en los diferentes procesos. Como complemento de lo anterior, se propone gestionar un plan estratégico de marketing, que permita promocionar los beneficios y el valor agregado que estaría ofreciendo la empresa a sus clientes actuales y potenciales, donde ellos puedan tener acceso a información verídica y actualizada respecto a los temas de seguridad y salud en el trabajo, así como asesoría y acompañamiento permanente por parte de los profesionales expertos.

Con la implementación del sistema de información, se pueden reducir los costos operacionales, ya que gran parte de los formatos de seguimiento y control de los sistemas de gestión podrían manejarse digitales, además de disminuir el número de desplazamiento por visitas a los clientes cuando no sean realmente necesarias. También la flexibilización de horarios y disponibilidades de los colaboradores técnicos pueden sumar a esta disminución de costos.

No hay que desconocer que el reconocimiento de la empresa José Joaquín Silva Muñoz a nivel departamental, ha sido producto durante largos años de un voz a voz, al ser reconocida por este mecanismo como una de las empresas que brinda mayor seguridad y confianza en el servicio que presta, ya que en gran parte de las ocasiones por este motivo no tiene que salir a buscar clientes, sino que ellos llegan a la empresa por recomendación. Sin embargo, el no optar por las recomendaciones aquí plasmadas, puede a futuro relegar la actividad y la preferencia de la empresa dentro del mercado de consultoría SG –SST.

Recomendaciones

A continuación, se presentan las recomendaciones sugeridas a partir de la evaluación realizada. Es importante anotar, que se tuvieron en cuenta factores internos y externos de la gestión organizacional de la empresa y la percepción de las personas que ofertan y reciben el servicio de consultoría SG- SST:

- Se recomienda implementar un sistema de gestión documental y de seguridad de la información, para lograr el objetivo de poder acceder a la información de manera fácil y ágil, que contenga los principios de la seguridad de la información que son confidencialidad, disponibilidad e integridad.
- Es indispensable la creación de la página web de la empresa José Joaquín Silva Muñoz e iniciar con la publicidad en las redes sociales, en las cuales se promocióne la información de la empresa y los servicios prestados, resaltando los resultados obtenidos con los casos de éxito a través de su historia, haciendo énfasis en el costo beneficio que se obtiene al contratar el servicio.
- Para optimizar y controlar el manejo de la información, se recomienda la creación de los correos corporativos, dado que la información de la empresa y de los clientes es confidencial, y no debe estar en otros medios ni en correos personales.
- Una de las maneras de aumentar la confiabilidad de los clientes potenciales, es a través de la implementación de la página web y los correos corporativos.
- Se recomienda crear un plan de marketing asesorado por personal experto en el tema, enfocado en marketing digital.
- Para reducir los costos de operación, se recomienda tener empleados con horarios flexibles, ya que las asesorías no requieren de disponibilidad presencial de los profesionales al 100%,

aumentando así la productividad y manejando la información de manera virtual, para disminuir los desplazamientos de los asesores al sitio cuando no es necesario y generando menos papelería física y los costos que esto implica.

- Se recomienda hacer permanente seguimiento a los resultados de las consultorías, con el fin de determinar cuáles son las soluciones más adecuadas de acuerdo con las dificultades que presentan los clientes en temas de SG-SST.
- Se recomienda la creación de una base de datos en la cual se encuentre almacenada toda la información legal y normativa vigente referente los temas de SG-SST, y se actualice conforme a las nuevas leyes que el gobierno decreta, con el fin de poder brindar información certera a los clientes.
- Para el seguimiento y control de los procesos de consultoría, se recomienda realizar auditorías externas, con el fin de empezar a gestionar la obtención de las diferentes certificaciones de calidad que avalen los servicios prestados por la empresa José Joaquín Silva Muñoz.

Referencias

- Alle, M. (Ed.) (2005) Gestión por competencias. El diccionario (2 ed.). Granica.
- Anaya, A. (2017). Modelo de salud y seguridad en el trabajo con gestión integral para la sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS). *Ciencia & Trabajo*, 19, 10.
- Asocolflores. (2009). Estadísticas del sector floricultor. Retrieved from <https://asocolflores.org/es/>
- Cavanzo, S., & Fuentes, R. (2013). *Evolución histórica de la salud ocupacional y sus principales efectos en el sistema colombiano.*, Universidad de la Sabana, Bogotá D.C. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10818/5448>
- Celedón, N. (2012). ¿Qué trae de nuevo la ley de riesgos laborales? *Vanguardia*. Retrieved from <https://www.vanguardia.com/economia/local/que-trae-de-nuevo-la-ley-de-riesgos-laborales-adv1174510>
- Correa, F. (2004). *Elaboración del programa de salud ocupacional en la empresa editorial JL Impresores Ltda.*, Universidad Libre, Bogotá D.C. Retrieved from <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10962/1.3%20MARCO%20CONCEPTUAL.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Cruz, F., López, A., & Ruíz, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015 : técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 17, 59-69.
- Cubillos, E. (2019). *El uso de herramientas TIC como estrategia para la identificación de factores de riesgo laborales en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.* Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá. Retrieved from <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/22255/CubillosBuriticaEricSaid2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cultura, M. d. (2017). Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017.
- David, F. R. (2003). *Conceptos de la administración estratégica* (9 ed.). México: Pearson education.
- Daza, E., Morales, M., Luque, L., Tinjaca, E., & Vargas, J. (2019). *Propuesta estratégica de mejora en la implementación de los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) en la empresa Grupo Familia S.A.S. para el segundo semestre del 2019 y principios del 2020*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia - Unad, Bogotá D.C. Retrieved from <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/30825/jo79var978.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Decreto_472_de. (2015). *Decreto número 0472 de 2015*. Bogotá D.C.: Ministerio de trabajo Retrieved from <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36468/DECRETO+472+DEL+17+DE+MARZO+DE+2015-2.pdf/16ace149-94c5-e2e2-efca-a15899b88f85>
- Decreto_1295_de_1994. (1994). *Decreto 1295 de 1994*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Retrieved from http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html
- Decreto_1443_de_2014. (2014). *Decreto número 1443 de 2014*. Bogotá D.C. Retrieved from https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa
- Del_Pezo, O. (2013). *Modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional para la empresa de agua potable, Aguas de la Península- AGUAPEN S.A.* . (Maestría en sistemas integrados de gestión dela calidad, ambiente y seguridad), Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil - Ecuador. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4829/1/UPS-GT000413.pdf>
- DiscapNet. (2015). Normativa prevención riesgos laborales. Retrieved from <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/salud/salud-laboral/normativa-prevencion-riesgos->

[laborales#:~:text=La%20prevenci%C3%B3n%20de%20riesgos%20laborales,necesarias%20para%20prevenir%20los%20riesgos](#)

- Economía, r. (2016). Prorrogan ajuste para riesgos laborales. *Vanguardia*. Retrieved from <https://www.vanguardia.com/economia/nacional/prorrogan-ajuste-para-riesgos-profesionales-LEVL347158>
- Fajardo, B., Barranco, M., Becerra, Y., & Moreno, N. (2013). *Creación de una empresa de consultoría en gestión y formulación de proyectos, especializada en entidades territoriales*. Universidad EAN, Bogotá D.C. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10882/3908>
- Fasecolda. (2017). Tasa de accidentes de trabajo en Colombia 2009 – 2017. Retrieved from http://fasecolda.com/fasecolda/BancoConocimiento/R/riesgos_profesionales
- Fasecolda, R. D. (2020). Reporte por clase de riesgo y actividad económica. Retrieved from <https://sistemas.fasecolda.com/rldatos/Reportes/xClaseGrupoActividad.aspx>
- García, A. (2008). El sistema general de riesgos profesionales vigentes en Colombia 13.
- García Cediell, G., Núñez, L., Pereira, F., Moreno, J., Varela, R., Buelvas, P., . . . Matiz, F. (2017). *Actividad Empresarial Colombiana. Reporte GEM Colombia 2016/2017*.
- García, N. (2017). *Plan de negocios para una empresa de consultoría especializada en marketing, finanzas y control de riesgos*. Universidad Externado de Colombia, Bogotá D.C. Retrieved from <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/293>
- Gómez, É., & Labrador, D. (2017). *Propuesta de un modelo implementación del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo, caso piloto: La empresa De Moda S.A en la ciudad de Pereira*. universidad Libre seccional Pereira, Pereira. Retrieved from <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16186/PROPUESTA%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20IMPLEMENTACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, M., & Abril, J. (2009). *Condiciones de salud y trabajo en la mina de carbón El Samán, municipio de Sardinata (norte de Santander)*. Pontificia Universidad Javeriana, Retrieved from https://www.academia.edu/28273446/Condiciones_de_Salud_y_Trabajo_en_la_Mina_de_Carb%C3%B2n_el_Saman

- Guavita, J. (2018). *Diseño de un sistema de información para el registro de no conformidades del Sgsst aplicables al sector hotelero.*, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá D.C. Retrieved from <https://hdl.handle.net/10656/8135>
- Gutiérrez, I. (2017). ¿Qué es un sistema de gestión y para qué sirve? Retrieved from <https://calticconsultores.com/articulos/sistema-gestion-sirve.html>
- Henao, F. (2010). *Salud Ocupacional; conceptos básicos*. 2.
- Humana, G. d. G. (2016). *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Retrieved from Bogotá D.C.: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/1927198/2016-0316_Plan_sg_sst+LMRC.pdf/d919f8d2-0a05-499e-8e44-505871b128c9
- Integra. (2017). *Sistemas de Gestión*. Retrieved from <https://www.consultoresdesistemasdegestion.es/sistemas-de-gestion/>
- Jones, G. R. (2008). *Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. (7 ed.). México: Pearson Educación.
- Kalmanovitz, S., & Meló, J. (2010). *Nueva historia económica de Colombia*.
- Ladagga, R. (2016). ¿Por qué fracasan los negocios? Retrieved from <https://www.entrepreneur.com/article/274610>
- Larrotta, A., & Ochoa, E. (2016). *Diseño de políticas en seguridad y salud en el trabajo para constructoras de la región del Alto Magdalena.*, Universidad Piloto de Colombia, Girardot. Retrieved from <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/5828>
- Lema, J. (2010). *Plan de negocios para una empresa consultora especializada en e-marketing para pymes en Bogotá*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C. Retrieved from <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/9054>
- León, A. C. B. d. (2012). *Las actividades de gestión de los proyectos*. . Retrieved from <https://www.eoi.es/blogs/awildacarolinaberiguete/2012/01/31/las-actividades-de-la-gestion-de-proyectos/>
- Lizarazo, C., Fajardo, J., Berrio, S., & Quintana, L. (2011). *Breve historia de la salud ocupacional en Colombia*.

- Marrugo, B., & Alberto, E. (2015). *Behavior of accidents an engineering company in Cartagena, Colombia*.
- Méndez, M. (2014). *Propuesta de modelo de control de gestion para empresas de consultoria. Caso: Moore Stephens*. (Magister en Administración de Empresas), Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil - Ecuador. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6152/1/UPS-GT000534.pdf>
- Montgomery, C. A. (2012). *El estratega*: Penguin Random House Grupo Editorial México.
- Moreno, I. (2015). *Plan de empresa para la prestación de servicios de consultoría y ejecución de proyectos domóticos para personas mayores*. Universidad Politécnica de Cataluña, Cataluña. Retrieved from <http://hdl.handle.net/2099.1/25823>
- Navarro, M., & Pineda, H. (2019). *Creación y Estructuración de una Empresa de Consultoría con Énfasis en Sistemas Integrados de Gestión*. Universidad Piloto de Colombia, Bogotá D.C. Retrieved from <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/5030>
- ONU. (2017). ¿Qué es el desarrollo sostenible y por qué es importante? *Organización de las Naciones Unidas*. Retrieved from <http://www.onu.org.mx/que-es-el-desarrollo-sostenible-y-por-que-es-importante/>
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). *Generación de modelos de negocio*: Barcelona: Deustos SA Ediciones.
- Pérez, J., & Trujillo, J. (2012). *Creación de una empresa de consultoría integral para las pymes ubicadas en la ciudad de Bogotá*. Universidad EAN, Bogotá D.C. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10882/4338>
- Proyecto.com, L. d. (2019). Glosario de gestión de proyectos. Retrieved from <http://www.liderdeproyecto.com/glosario/#o>
- República, C. d. l. (2012). *Ley 1562 de 2012*. Retrieved from http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html#:~:text=Salud%20Ocupacional%3A%20Se%20entender%C3%A1%20en,la%20salud%20de%20los%20trabajadores.

- Riaño, M., Hoyos, E., & Pacheco, I. (2016). Evolución de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo e impacto en la accidentalidad laboral: Estudio de caso en empresas del sector petroquímico en Colombia. *Ciencia & Trabajo*, 18.
- Robayo, C. (2017). *Documentación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa Teorema Shoes en la ciudad de San José de Cúcuta- Norte de Santander.*, Universidad Libre, Cúcuta. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10901/9739>
- Rojas, H. (2020). COVID-19 y el nuevo significado de la seguridad y la salud en el trabajo. Retrieved from <https://consultoriasgst.wixsite.com/consultoriasgst/single-post/2020/06/09/COVID-19-y-el-nuevo-significado-de-la-seguridad-y-la-salud-en-el-trabajo>
- Romero, G. (2019). Taxonomía de Bloom: Esquema para redactar competencias con verbos. . Retrieved from <https://webdelmaestrocmf.com/portal/taxonomia-benjamin-bloom-esquema-redactar-competencias-verbos/>
- Ruíz, N. (2007). *Conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas.*, Universidad Tecnológica de Pereira, Retrieved from <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/378/658562R934.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SafetYA. (2019a). Cuántas licencias de salud ocupacional hay en Colombia. Retrieved from <https://safetya.co/cuantas-licencias-de-salud-ocupacional-hay-en-colombia/>
- SafetYA. (2019b). Preguntas frecuentes sobre el decreto 1072 de 2015.
- Salud, O. P. d. I. (2020). Salud de los Trabajadores: Recursos. Retrieved from https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es
- Sánchez, C. (2020). Normas APA. 7. Retrieved from <https://normas-apa.org/>

- Sarmiento, J. A. S., & González, G. E. G. (2018). ¿Cuáles son los factores que influyen en el éxito de la gerencia de proyectos en las pymes del sector de las TI en Bogotá, D.C.? *Revista de la Escuela Colombiana de Ingeniería*, 112, 10.
- Social, M. d. J. P. E. N. d. (2007). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de riesgos Profesionales. 157.
- Social, M. d. S. y. P. (2020a). Afiliación al sistema general de riesgos laborales. Retrieved from <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/RiesgosLaborales/Paginas/afiliacion-sistema-general-riesgos-laborales.aspx#:~:text=A%20diciembre%20de%202019%2C%20el,y%20Subdirecci%C3%B3n%20de%20Riesgos%20Laborales>.
- Social, M. d. S. y. P. (2020b). Indicadores de riesgos laborales. Retrieved from <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/RiesgosLaborales/Paginas/indicadores.aspx>
- Social, M. d. S. y. P. (2020). Riesgos Laborales. Retrieved from <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/RiesgosLaborales/Paginas/enfermedad-laboral.aspx>
- Soler, F. (2000). Curso básico cyclops de prevención de riesgos laborales. *Riesgos específicos y su prevención en el sector del Metal. Mutual Cyclops, mutua de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la seguridad social*(126).
- Vega, S. (2017). *Plan de negocio para una empresa de consultoría dirigida a establecimientos que venden servicios de alimentos y bebidas preparados*. Universidad Externado de Colombia, Bogotá D.C. Retrieved from <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/477>
- Zambrano, C. (2016). *Sistema de gestión en seguridad & salud en el trabajo (SG-SST)* Instituto Departamental de Salud de Nariño, San Juan de Pasto, Retrieved from http://idsn.gov.co/site/web2/images/documentos/seguridad_trabajo/2016/sistgestionsaltrabajo_16.pdf

Anexos

Anexo A

Indicadores Sistema general de riesgos laborales - actividad económica entre julio y octubre de 2020.

SGRL: Sistema general de riesgos laborales.

AT: Accidentes de trabajo.

EL: Enfermedades laborales.

Julio de 2020

SECTOR ECONOMICO	Nro trabajadores dependiente afiliados SGRL	Nro trabajadores independientes afiliados SGRL	Nro estudiantes afiliados SGRL	Nro presuntos AT	Nro AT sucedidos	Nro presuntas EL	Nro EL sucedidas	Nro muertes reportadas presuntos AT	Nro muertes reportadas presuntas EL	Nro muerte sreportadas AT calificados	Nro muertes EL calificados	Nro nuevas pensiones invalidez AT	Nro nuevas pensiones invalidez EL
Administración Pública y Defensa	443.455	183.349	90.057	1.418	670	457	136	6	0	2	0	0	0
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	375.446	21.334	1.308	4.580	4.297	206	51	8	0	2	0	1	0
Comercio	1.178.883	25.978	1.933	3.973	3.211	2.360	170	7	0	1	0	4	1
Construcción	860.532	28.063	1.032	4.969	4.458	1.283	26	15	1	8	1	5	0
Educación	447.429	63.556	94.364	323	226	377	29	1	1	0	0	0	0
Eléctrico, gas y agua	31.437	3.567	299	264	216	8	0	1	0	0	0	0	0
Financiero	340.160	17.996	2.275	364	245	535	43	0	0	0	0	1	0
Hoteles y restaurantes	220.695	3.688	495	667	566	372	44	1	0	0	0	0	0
Industria Manufacturera	1.089.262	22.340	2.461	6.516	5.899	2.371	180	11	3	5	0	5	1
Inmobiliario	2.238.000	89.438	11.808	6.834	5.399	4.186	754	8	4	4	0	3	2
Minas y canteras	139.754	2.729	184	1.390	1.285	107	37	4	0	2	0	2	1
Organos Extrateritoriales	1.203	1.126	15	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Pesca	5.639	118	14	25	23	3	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Doméstico	117.475	988	25	199	177	106	4	3	0	0	0	0	1
Servicios comunitarios, sociales y personales	376.685	51.232	5.238	1.373	1.148	501	49	2	0	0	0	1	0
Servicios sociales y de salud	532.651	164.196	15.724	5.777	3.282	14.653	5.802	1	16	0	4	1	0
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	813.121	96.055	1.423	3.157	2.704	1.956	335	5	8	3	1	2	0
Total general	9.212.027	775.753	228.655	41.830	33.807	29.481	7.660	73	33	27	6	25	6

Agosto de 2020

SECTOR ECONOMICO	Nro trabajadores dependiente afiliados SGRL	Nro trabajadores independiente s afiliados SGRL	Nro estudiantes afiliados SGRL	Nro presuntos AT	Nro AT sucedidos	Nro presuntas EL	Nro EL sucedidas	Nro muertes reportadas presuntos AT	Nro muertes reportadas presuntas EL	Nro muerte sreportadas AT calificados	Nro muertes EL calificados	Nro nuevas pensiones invalidez AT	Nro nuevas pensiones invalidez EL
Administración Pública y Defensa	450.635	197.768	101.748	1.295	650	553	149	2	0	3	0	2	0
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	375.489	22.255	1.403	4.439	4.256	235	67	2	0	5	0	2	0
Comercio	1.175.040	26.344	2.061	3.854	3.275	2.133	210	6	1	1	0	2	0
Construcción	858.670	28.813	1.116	5.746	4.852	923	66	5	1	1	0	6	0
Educación	472.987	66.990	119.631	404	305	347	79	2	0	0	0	0	0
Eléctrico, gas y agua	32.453	3.760	342	277	207	34	2	1	0	0	0	0	0
Financiero	329.455	18.284	2.119	299	250	497	71	0	1	0	1	1	0
Hoteles y restaurantes	209.603	3.817	478	652	541	352	47	1	0	0	0	1	1
Industria Manufacturera	1.094.975	23.105	2.632	6.533	5.762	2.477	218	10	1	1	0	5	1
Inmobiliario	2.197.603	91.476	14.082	7.712	5.954	4.286	979	17	2	4	0	3	1
Minas y canteras	138.810	2.868	195	1.276	1.210	195	57	8	1	3	0	2	0
Organos Extraterritoriales	1.217	1.197	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pesca	5.789	132	44	36	31	2	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Doméstico	116.763	997	31	178	164	137	24	2	0	0	0	0	0
Servicios comunitarios, sociales y personales	368.607	55.204	6.075	1.310	1.037	716	139	3	1	0	0	2	0
Servicios sociales y de salud	531.104	171.700	23.126	5.842	5.207	16.887	7.378	3	29	0	6	1	0
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	813.577	98.598	1.439	3.150	2.671	1.780	332	17	5	5	1	4	0
Total general	9.172.757	813.308	276.537	43.063	36.372	31.554	9.818	79	42	23	8	31	3

Septiembre de 2020

SECTOR ECONOMICO	Nro trabajadores dependiente afiliados SGRL	Nro trabajadores independiente s afiliados SGRL	Nro estudiantes afiliados SGRL	Nro presuntos AT	Nro AT sucedidos	Nro presuntas EL	Nro EL sucedidas	Nro muertes reportadas presuntos AT	Nro muertes reportadas presuntas EL	Nro muerte sreportadas AT calificados	Nro muertes EL calificados	Nro nuevas pensiones invalidez AT	Nro nuevas pensiones invalidez EL
Administración Pública y Defensa	454.479	215.640	103.220	1.527	917	526	184	4	3	1	0	0	1
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	380.923	23.386	1.511	5.186	4.820	227	68	5	0	0	0	3	0
Comercio	1.187.799	27.314	2.389	4.541	3.768	1.801	262	8	2	2	0	3	0
Construcción	878.519	30.483	2.026	7.228	6.143	688	65	7	0	4	0	7	0
Educación	486.141	71.988	143.901	547	428	363	91	1	0	0	0	0	0
Eléctrico, gas y agua	32.576	4.151	387	262	218	17	1	1	0	0	0	0	0
Financiero	328.893	18.414	2.141	343	270	439	86	0	0	0	0	0	0
Hoteles y restaurantes	213.519	4.122	519	833	715	311	57	0	0	1	0	1	0
Industria Manufacturera	1.103.211	23.493	3.549	8.162	7.244	1.897	289	14	3	7	1	7	0
Inmobiliario	2.226.162	93.055	15.502	8.803	7.110	3.461	950	20	2	1	1	2	0
Minas y canteras	140.522	2.934	224	1.566	1.433	136	45	12	1	4	0	1	0
Organos Extraterritoriales	1.260	1.604	17	12	11	5	0	0	0	0	0	0	0
Pesca	5.982	147	70	31	32	2	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Doméstico	117.155	1.036	29	233	198	124	21	1	0	2	0	0	0
Servicios comunitarios, sociales y personales	369.463	57.384	8.041	1.610	1.347	719	174	4	1	2	0	1	0
Servicios sociales y de salud	535.307	177.471	27.698	5.230	4.181	13.228	7.151	7	21	0	15	0	1
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	825.496	98.017	1.530	3.519	3.060	1.221	251	6	2	3	0	3	1
Total general	9.287.407	850.639	318.754	49.633	41.895	25.165	9.695	90	35	27	17	28	3

Octubre de 2020

SECTOR ECONOMICO	Nro trabajadores dependiente afiliados SGRL	Nro trabajadores independientes afiliados SGRL	Nro estudiantes afiliados SGRL	Nro presuntos AT	Nro AT sucedidos	Nro presuntas EL	Nro EL sucedidas	Nro muertes reportadas presuntos AT	Nro muertes reportadas presuntas EL	Nro muerte sreportadas AT calificados	Nro muertes EL calificados	Nro nuevas pensiones invalidez AT	Nro nuevas pensiones invalidez EL
Administración Pública y Defensa	458.055	225.655	112.446	1.575	1.015	675	116	6	0	1	2	1	0
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	384.896	24.752	1.921	5.212	5.063	263	89	7	0	2	0	4	1
Comercio	1.200.734	28.325	2.653	4.844	4.103	2.108	159	11	1	4	0	2	1
Construcción	899.356	31.582	2.239	7.058	6.205	787	46	12	2	6	0	9	1
Educación	497.408	75.392	156.352	527	414	519	89	0	0	2	0	1	0
Eléctrico, gas y agua	32.641	4.360	429	320	256	23	4	0	0	2	0	0	0
Financiero	330.690	18.722	2.065	351	287	667	58	1	0	0	0	0	0
Hoteles y restaurantes	224.361	4.328	859	1.066	907	379	65	1	1	0	0	0	0
Industria Manufacturera	1.119.293	24.347	4.067	8.746	7.825	2.108	197	10	2	8	4	6	4
Inmobiliario	2.261.911	100.787	14.652	8.733	7.273	4.222	809	28	4	8	0	2	0
Minas y canteras	142.247	3.089	217	1.646	1.560	178	20	7	2	10	0	6	0
Organos Extraterritoriales	1.276	1.559	17	6	5	10	0	0	0	0	0	0	0
Pesca	5.965	161	54	44	41	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Doméstico	117.925	1.050	30	212	186	187	11	1	0	1	0	2	0
Servicios comunitarios, sociales y personales	371.399	61.836	8.415	1.707	1.392	688	111	2	0	2	0	1	0
Servicios sociales y de salud	534.493	183.444	36.285	5.060	4.357	11.567	5.074	5	28	1	9	0	2
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	839.107	89.254	1.684	3.841	3.351	1.312	142	22	1	2	0	6	0
Total general	9.421.757	878.643	344.985	50.948	44.240	25.693	6.990	113	41	49	15	40	9

Nota. Tomadas de Reporte por clase de riesgo y actividad económica. [tablas], (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020b).

Anexo B*Encuestas aplicadas a los profesionales de la empresa José Joaquín Silva Muñoz*

ENCUESTA EMPRESA JOSÉ JOAQUÍN SILVA MUÑOZ

1. ¿Sabe cómo es el organigrama de la empresa José Joaquín Silva Muñoz y dónde ubicarlo?

Sí
 No

2. ¿Sabe cuál es el repositorio oficial de la información de la empresa José Joaquín Silva Muñoz?

Sí
 No

3. ¿Sabe cómo está organizada y dónde está archivada la información técnica con las que se realizan las visitas de asesoría a las empresas?

Sí
 No

4. ¿Cuando busca la información de la empresa que está asesorando, le es fácil ubicar esta información?

Sí
 No

5. ¿Ha tenido algún inconveniente con sus clientes porque la información suministrada no corresponde a la empresa asesorada?

Sí
 No

6. ¿Considera usted que el costo de asesoría de la José Joaquín Silva Muñoz es elevado respecto a los beneficios que se brindan?

Sí
 No

7. ¿Las aplicaciones tecnológicas que tiene José Joaquín Silva Muñoz está a la vanguardia de las necesidades actuales?

- Sí
 No

8. ¿Conoce el sitio web de la empresa José Joaquín Silva Muñoz?

- Sí
 No

9. De las empresas que conoce con el SG-SST, ¿hay alguna característica que le llame la atención y la diferencie de las demás?

10. ¿Usted cree que la asesoría brindada a las empresas satisface las necesidades de cada una de ellas?

- Sí
 No

11. ¿Qué aspectos cree usted que se deben mejorar en la empresa para que la información este más organizada?

12. ¿Conoce usted los riesgos y peligros presentes en sus actividades diarias dentro de la empresa?

- Sí
 No

13. ¿Ha sufrido algún accidente laboral en el ejercicio de sus funciones?

Sí

No

14. ¿Cómo cree usted que se puede mejorar en la aplicación de los temas de SST en la empresa José Joaquín Silva Muñoz?

Anexo C*Encuestas aplicadas a expertos en empresas de consultoría*

<p>Nombre:</p> <p>Especialidad:</p> <p>Años de experiencia en temas de consultoría:</p> <p>1. ¿Para usted el mercado actual se encuentra saturado de empresas que brindan consultoría sin importar el área específica?</p> <p><input type="checkbox"/> Si.</p> <p><input type="checkbox"/> No.</p> <p>2. ¿Los costos de los servicios en consultoría en Colombia son elevados respecto al beneficio que pueden traerle a una organización que los requiera?</p> <p><input type="checkbox"/> Si.</p> <p><input type="checkbox"/> No.</p> <p>3. ¿Las empresas que se dedican a la consultoría poseen la experiencia necesaria para satisfacer las necesidades de los clientes por medio de los servicios ofertados?</p> <p><input type="checkbox"/> Si.</p> <p><input type="checkbox"/> No.</p> <p>¿Por qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>4. ¿Considera que es importante realizar un seguimiento a los clientes para aumentar dicha satisfacción y poder potenciar la consecución de nuevos clientes por medio de estrategias, como la voz a voz?</p> <p><input type="checkbox"/> Si.</p> <p><input type="checkbox"/> No.</p>

5. ¿Luego de la entrevista realizada y conocer la situación de la empresa José Joaquín Silva Muñoz, considera que está bien estructurada para ser competitiva?

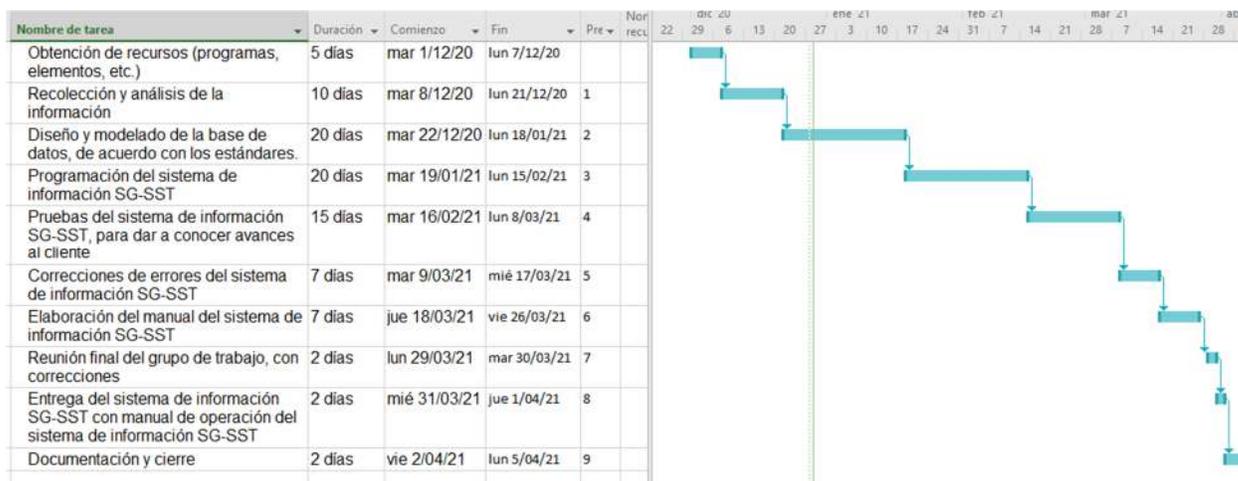
Sí.

No.

6. ¿Cómo cree usted que la empresa José Joaquín Silva Muñoz puede mejorar en sus procesos internos, logrando mayor eficiencia?

Anexo D

Cronograma de actividades para el diseño del modelo de gestión, para la prestación de servicios de consultoría SG-SST



Nota: Elaboración propia.

Para diseñar el modelo de gestión de la empresa de consultoría José Joaquín Silva Muñoz, se estima un tiempo total de 90 días calendario. Inicialmente se plantea una obtención de recursos como programas, elementos, métricas, indicadores etc., los cuales sentarán las bases para el diseño que se pretende realizar, tarea que posee una duración de 5 días.

Luego de realizar la tarea 1, se recolectará y analizará la información recopilada por medio de obtención de datos de los recursos y procesos que actualmente maneja la organización, dentro de los cuales se encuentran programas, elementos, formatos, tiempos de recolección y entrega de información a los clientes, métricas utilizadas, atención al cliente, manejo del sistema de calidad y demás herramientas que la empresa implementa para la gestión de proyectos y en especial en temas SG-SST; esta tarea 2 tiene por duración 10 días.

Al concluir la tarea 2, es necesario diseñar y modelar las bases de datos de la empresa según los estándares a los cuales se pretende llegar siendo estos los más altos del mercado, se plantea una duración de 20 días calendario.

Luego de modelar y diseñar, lo cual corresponde a la tarea 3, se debe pasar a la tarea 4 la cual consiste en programar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) por

medio del cual se desarrollarán medidas en seguridad y salud en el trabajo, esto será aplicado para la organización y podrá ser tenido en cuenta para sus clientes al momento de realizar entregas en temas de consultoría; para esta tarea se asignan 20 días.

Posterior a la implementación y pruebas del sistema SG-SST, el cual correspondiente a la tarea 5, con una asignación cronológica de 15 días calendario, es necesario realizar pruebas de dicho sistema de gestión para conocer su validez dentro de la organización y mostrar avances al cliente, por este medio se podrían realizar cambios o mejoras al proyecto lo cual hace parte de la tarea 6 con una duración estimada de 7 días.

Después de realizar las correcciones o mejoras, se elabora el manual del sistema de información SG-SST teniendo en cuenta las optimizaciones arrojadas al procesar las pruebas; esto corresponde a la tarea 7 con una duración de 7 días.

Al finalizar la tarea 7, se inicia la tarea 8 en la cual se programa una reunión final del grupo de trabajo con el objetivo de analizar el proyecto, su evolución, desarrollo, implementación y retroalimentación de las acciones de mejoras al plan de gestión de la empresa; esta tarea cuenta con 2 días para su ejecución.

Al concluir la reunión final, se realiza la entrega del sistema de información SG-SST con manual de operación del sistema de información SG-SST, esto corresponde a la tarea 8 la cual tiene una duración de 2 días. Luego de entregar el sistema, es necesario realizar una documentación de todo lo realizado y su respectivo cierre a satisfacción del cliente para lo cual se tardará 2 días. En la programación se puede observar que el cronograma es lineal, esto quiere decir que es necesario concluir cada tarea, lo cual dificulta realizar fast tracking, debido a lo ajustado y metódico que se pretende ejecutar el proyecto; se observa que se realiza una iteración al programar el sistema de información SG-SST y poder realizar pruebas, lo cual a su vez ayuda a corregir lo necesario reduciendo los riesgos del proyecto ya que se ajusta a la necesidad del cliente.

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **Título:** Diseño del modelo de gestión para la prestación de servicios de consultoría SG-SST, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

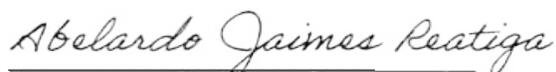
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



Abelardo Jaimes Reatiga

CC. 91.476.117



Diana Milena Guarin Gordillo
CC. 24.341.624

Rodrigo A. Soto A

Rodrigo Andres Soto Arroyave
CC. 1.144.051.783