Alternativas en un plan de negocios, para mitigar las enfermedades de tipo laboral y promover los hábitos de vida saludable, en el marco del distanciamiento físico preventivo por la pandemia del SARS-CO19

UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Autores
Wendy Morelo & Nataly Bejarano

Tutor
Nubia Yaneth Beltran Peña

Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
Administración Deportiva.

Bogotá D.C
2021

Dedicatoria

.

Dedicamos este trabajo a todos los usuarios que se puedan beneficiar con la información allí descrita, únicamente pensada para mejorar la calidad de vida en personas con enfermedades como diabetes, hipertensión y otros diagnósticos coronarios y a fines.

Agradecimientos

Gracias a los docentes de la Universidad Francisco José de Caldas, Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales, proyecto curricular de Administración Deportiva, que fueron propicios en los conocimientos impartidos a las estudiantes Nataly Bejarano y Wendy Morelo, gracias a ellos por su lucha incansable al enseñar siempre con la mejor disposición.

A las familias por el apoyo incondicional en cada día a lo largo de este pregrado

Resumen

Varios estudios nos revelan la importancia de una vida activa, a lo largo de los años, el trabajo ha evolucionado brindando a la humanidad herramientas tecnológicas que facilitan las tareas, con esto las personas desempeñan sus funciones la mayoría del tiempo sentadas en su lugar de trabajo con ayuda de herramientas, como computadores, celulares y demás dispositivos electrónicos, sin duda esto nos ha permitido grandes logros a nivel laboral, pero viendo la situación desde una Óptica de salud ocupacional y bienestar, las personas están en una sola posición por ocho o más horas a diario, teniendo consecuencias en su salud física y mental, afectando el sistema osteomuscular y cardiovascular. Según la OMS una persona del común debe realizar mínimo 150 minutos de actividad física a una intensidad moderada. Adicionalmente la crisis de salubridad que se está viviendo en este momento a nivel mundial, obligó a las empresas a buscar alternativas para continuar con su funcionamiento mediante el Teletrabajo, una salida que ha conllevado a un alza en porcentajes de enfermedades laborales, ENT y en general al bienestar de los trabajadores.

En esta propuesta se desarrollan una serie de alternativas que brindan apoyo en temas de promoción y hábitos de vida saludable, esto con colaboradores de empresas de Call Center y en Teletrabajo, promovido en tiempo de pandemia SARS-CO19.

Palabras Clave

Salud ocupacional, Enfermedades laborales, ENT, Actividad Física, Teletrabajo, Call center, Pausas activas, SARS-CO19.

Abstract

Several studies reveal the importance of an active life, over the years, work has evolved providing humanity with technological tools that facilitate tasks, with this people perform their functions most of the time sitting at their workplace With the help of tools, such as computers, cell phones and other electronic devices, undoubtedly this has allowed us great achievements at the work level, but seeing the situation from an occupational health and well-being perspective, people are in a single position by eight or more hours a day, having consequences on their physical and mental health, affecting the musculoskeletal and cardiovascular systems. According to the WHO, an ordinary person should perform at least 150 minutes of physical activity at a moderate intensity. Additionally, the health crisis that is being experienced at the moment worldwide, forced companies to look for alternatives to continue their operation through Telework, a solution that has led to an increase in the percentages of occupational diseases, NCDs and in general to the welfare of workers.

In this proposal, a series of alternatives are developed that provide support in promotion issues and healthy lifestyle habits, this with collaborators of Call Center companies and in Telework, promoted in times of the SARS-CO19 pandemic.

Keywords

Occupational health, Occupational diseases, NCDs, Physical Activity, Telework, Call center, Active breaks, SARS-CO19.

Tabla de Contenidos

Introducción....1
Capítulo 1 Resumen Ejecutivo....3
1.1 Nombre de la Empresa....3
1.2 Tipo y Ubicación de la empresa....4
1.3 Filosofía de la Empresa....4
1.3.1 Misión....4
1.3.2 Visión....5
1.3.3 Principios....5
1.3.4 Políticas....6
1.4 Objetivos Reiníciate SAS....9
1.4.1 Corto plazo (1 año)....9
1.4.2 Mediano plazo (3 años)....10
1.4.3 Largo plazo (5 años)....10
1.5 Ventaja Competitiva....10
1.6 Planteamiento del Problema....13
1.6.1 Formulación del Problema....19
1.6.2 Preguntas Directrices....19
1.7 Justificación....20
Capítulo 2 Objetivos del Proyecto....21
2.1 Objetivo General....21
2.2 Objetivos específicos....21
Capítulo 3 Naturaleza del Proyecto....22
3.1 Marco Referencial....22
3.1.1 Marco Conceptual....22
3.1.2 Marco Teórico....33
3.1.3 Marco legal....51
Capítulo 4 Mercadeo....53
4.1 Objetivos....53
4.1.1 Objetivo General de la Investigación de Mercados....53
4.1.2 Objetivos específicos de la investigación de Mercados....53
4.1.3 Definición del Objeto de Estudio....53
4.2 Aspectos Generales....54
4.2.1 Salud y Bienestar de los call center....54
4.3 análisis del Mercado....56
4.3.1 Sector Servicios en el Mundo....56
4.3.2 Sector de Servicios en Colombia....57
4.3.3 análisis del Sector....57
4.3.4 Necesidades a Satisfacer....58
4.3.5 Oportunidades del Sector....61
4.3.6 Empresas con los Mejores Programas Corporativos en Colombia....63
4.4 características Principales de la Actividad Empresarial....66
4.5 Segmentación del Mercado....68

4.5.1 Segmentación de Reiníciate 68
4.5.2 Delimitación Geográfica 69
4.5.3 Caracterización 69
4.6 análisis de la Competencia 73
4.6.1 Situación del Sector 73
4.6.2 características Principales Competidores 73
4.6.3 Resultados Matriz Situacional 74
4.6.4 Posicionamiento Competidores 75
4.6.5 Análisis Servicio - Mercado 76
4.7 Población Objeto 80
4.7.1 Análisis de la Demanda 81
4.7.2 Volumen de negocio del sector 81
4.7.3 Tamaño del mercado 82
4.7.4 Análisis de la comercialización 82
4.8 Metodología 82
4.8.1 Método de investigación 83
4.8.2 Fuentes primarias y secundarias 83
4.8.3 Material bibliográfico 84
4.8.4 Cálculo del tamaño de la muestra 89
4.8.5 Instrumentos de investigación 89
4.9 Cartera de Servicios 90
4.9.1 Línea Física 90
4.9.2 Línea Mental 91
4.9.3 Línea de Alimentación 91
4.9.4 App interactiva 92
4.9.5 Plogging 93
4.10 Conclusiones de la Investigación de Mercados 93
Capítulo 5 95
Plan Estratégico de Marketing 95
5.1 Objetivo del servicio 96
5.2 Estrategia del servicio 96
5.3 Estrategias de promoción y comunicación 98
5.4 Estrategias de precio 102
Capítulo 6 103
Operación 103
6.1 Ficha técnica del servicio 103
6.2 Diseño del servicio orientado al cliente 107
6.3 Descripción del proceso 110
6.4 Procesos de información 113
6.4.1 Procesos físicos 114
6.5 Modelo de auditoria del servicio 114
6.5.1 Indicadores de satisfacción 116
Capítulo 7 119
Organizacional 119

7.1 Dofa de Reiníciate 119
7.2 Estructura organizacional 120
7.3 Manuales organizacionales 121
7.3.1 Manual de evaluación de desempeño 121
7.3.2 Manual de reclutamiento 123
7.3.3 Manual de capacitación 125
7.3.4 Manual de liquidación de nomina 127
7.3.5 Manual de seguridad y salud en el trabajo 129
7.3.6 Manual de inducción 133
7.3.7 Manual de perfiles y funciones 136
Capítulo 8 142
Finanzas 142
8.1 Administración de sueldos y salarios 142
8.2 Gastos de puesta en marcha 143
8.3 Proyección de ventas 144
8.4 Proyección de costos 145
8.5 Punto de Equilibrio 146
Capítulo 9 148
Modelo de Dirección 148
9.1 Cadena de Valor de Porter 149
9.2 Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter 150
9.3 Modelo Canvas Sustentable 151
9.3.1 Canvas responsable 151
9.3.2 Canvas ambiental 152
9.3.3 Canvas Social 153
Capítulo 10 154
Conclusiones 154
Capítulo 11 156
Lista de referencias 156
Capítulo 12 160
Anexos 160
12.1 Entrevista 160
12.2 Encuestas y resultados 163

Lista de tablas

Tabla 1 Descripción general de la empresa 3
Tabla 2 Elementos diferenciadores en tiempo de pandemia 12
Tabla 3 Marco Legal 51
Tabla 4 Oportunidades del Sector 61
Tabla 5 Actividad Empresarial 66
Tabla 6 Segmentación 68
Tabla 7 Empresas con Actividades A fines 73
Tabla 8 Posicionamiento Competidores 75
Tabla 9 Análisis Servicio - Mercado 76
Tabla 10 Código Semafórico 79
Tabla 11 Cantidad de Empresas dedicadas al Call Center en Bogotá 80
Tabla 12 Instrumentos de Investigación 90
Tabla 13 Redes Sociales 101
Tabla 14 Ficha Técnica - Línea Física 103
Tabla 15 Tabla 15 Ficha Técnica – Línea Mental 104
Tabla 16 Ficha Técnica - Línea Alimentación 105
Tabla 17 Ficha Técnica - Plogging 106
Tabla 18 Diseño del Servicio 1 107
Tabla 19 Diseño del servicio 2 108
Tabla 20 Diseño del Servicio 3 109
Tabla 21 Encuesta de Satisfacción 112
Tabla 22 Momentos e Indicadores 117
Tabla 23 Manual de Evaluación de Desempeño 121
Tabla 24 Manual de Reclutamiento 123
Tabla 25 Manual de Capacitación 125
Tabla 26 Manual de Liquidación Nomina 127
Tabla 27 Manual de Bienestar Social y Salud en el Trabajo 129
Tabla 28 Manual de inducción 133
Tabla 29 Nómina Mensual 142
Tabla 30 Proyección de Costos 145
Tabla 31 Punto de Equilibrio 146
Tabla 32 Punto de Equilibrio tabla 147
Tabla 33 Entrevistas Pausas Activas 160

Lista de figuras

Ilustración 1Tiempo de duplicación para los casos de COVID-19 en las Américas. 15
Ilustración 2 Países con personal de ENT reasignado a la respuesta a la COVID-19 16
Ilustración 3 Países con presupuesto para las ENT reasignado a las actividades de respuesta a la COVID 19.....16
Ilustración 4 Tipos de servicios contra las ENT afectados durante la COVID-19 17
Ilustración 5 Estrategias usadas para mantener servicios esenciales contra las ENT durante la COVID-19 17
Ilustración 6 Objetivos de Desarrollo Sostenible. 25
Ilustración 7 Modelo Canvas 32
Ilustración 8 Teoría de los dos Factores.....33
Ilustración 9 Las Cinco Fuerzas de Porter.....35
Ilustración 10 Escala de Desarrollo Humano 36
Ilustración 11 Crecimiento Sector Servicios 57
Ilustración 12 Matriz de Perfil Competitivo.....74
Ilustración 13Método estadístico para determinar la muestra 89
Ilustración 14 Redes Sociales Reiníciate.....99
Ilustración 15 Redes sociales Reiníciate 100
Ilustración 16 Descripción del Proceso 110
Ilustración 17 Indicadores de Satisfacción 116
Ilustración 18 Matriz Dofa 119
Ilustración 19 Estructura Organizacional 120
Ilustración 20 Descripción del cargo Gerente g.....136
Ilustración 21 Descripción del cargo Mercadeo 137
Ilustración 22 Descripción del cargo Calidad.....138
Ilustración 23 Descripción del cargo Financiero 139
Ilustración 24 Descripción del cargo Talento Humano.....140
Ilustración 25 Descripción del cargo Técnica 141
Ilustración 26 Balance General Inicial 143
Ilustración 27 Proyección de ventas.....144
Ilustración 28 Cadena de Valor 149
Ilustración 29 Modelo de las 5 fuerzas.....150
Ilustración 30 Canvas Responsable.....151
Ilustración 31 Canvas Ambiental.....152
Ilustración 32 Canvas Social 153
Ilustración 33 Encuesta 1 163
Ilustración 34 Grafica Encuesta 1 163
Ilustración 35 Encuesta 2 164
Ilustración 36 Grafica Encuesta 2 164
Ilustración 37 Encuesta 3 165
Ilustración 38 Grafica Encuesta 3 165
Ilustración 39 Encuesta 4 166
Ilustración 40 Grafica Encuesta 4 166

Ilustración 41 Encuesta 5 167
Ilustración 42 Grafica Encuesta 5 167
Ilustración 43 Encuesta 6 168
Ilustración 44 Grafica Encuesta 6 168
Ilustración 45 Encuesta 7 169
Ilustración 46 Grafica Encuesta 7 169
Ilustración 47 Encuesta 8 170
Ilustración 48 Grafica Encuesta 8 170

Introducción

El presente proyecto se creó, con el fin de plasmar una idea de negocio como modalidad de grado (Proyecto de Emprendimiento), nace de la necesidad creciente, de la prevención de enfermedades laborales y la promoción de hábitos de vida saludable, según la Organización Mundial de la salud (OMS) en su Informe sobre la situación mundial de las enfermedades no transmisibles 2010, reconoce que las causas de estas enfermedades escapan al control directo de las autoridades de la salud pública, por esto la oportunidad de crear instituciones privadas que brinden o garanticen servicios relacionados con la prevención de las mismas.

Las enfermedades no transmisibles (ENT) son la principal causa de mortalidad en todo el mundo, pero afectan en mayor proporción (80%) a países subdesarrollados. Las ENT se deben a cuatro factores de riesgo comportamental: el consumo de tabaco, las dietas malsanas, inactividad física y uso nocivo del alcohol. Específicamente el sedentarismo cobra 3,2 millones de vidas al año, Las personas con poca actividad física corren un riesgo entre un 20% y un 30% mayor que las otras de morir por cualquier causa. Adicionalmente están las enfermedades de tipo laboral, que son consecuencia a las condiciones de trabajo como: lumbago, síndrome de túnel carpiano, trastornos músculo esqueléticos, bursitis, tendinitis entre otras. Adicionalmente el momento que se está viviendo en el mundo trae retos a nivel de salud ocupacional, con la gran acogida que ha tenido el Teletrabajo, se ha comprobado aumento de problemas físicos (dolores o lesiones musculoesqueléticas) y mentales (estrés, irritabilidad y ansiedad. La evidencia señala que

el confinamiento en casa incrementa los niveles de inactividad física y el comportamiento sedentario; la realización de actividad física bajo condiciones particulares puede entre otros, fortalecer el sistema respiratorio e inmunológico, mantener la condición física y generar efectos positivos sobre la salud mental.

Teniendo en cuenta estos antecedentes es necesario ofertar servicios que ayuden a mitigar este problema de salud pública que se ha agudizado con la pandemia SARS-CO19.

Reiníciate está en sincronía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible publicados por las Naciones Unidas en el año 2015 en Nueva York, específicamente con el objetivo número 3, de Salud y bienestar, en donde se destaca que la buena salud es esencial para el desarrollo sostenible. La agenda 2030 refleja la complejidad y la interconexión de ambos, hace referencia también a los nuevos problemas de salud como las Enfermedades No Transmisibles. Reiníciate se diseñó para contribuir en la prevención de enfermedades de tipo laboral y promoción de hábitos de vida saludable, además de contribuir al medio ambiente mediante por medio del deporte ecológico más conocido como PLOGGING.

La idea de negocio está respaldada por un modelo de direccionamiento, llamado Canvas, que permitirá plasmar el desarrollo sustentable con el que está comprometida la empresa.

Capítulo 1

Resumen Ejecutivo

1.1 Nombre de la Empresa

A continuación, se presenta la descripción general de REINICIATE SAS, objetivos y servicios.

Tabla 1 Descripción general de la empresa

NOMBRE DE LA EMPRESA	REINICIATE SAS
DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	Prestamos servicios relacionados a la salud y bienestar laboral por medio de tres principales líneas de atención, **Línea Física** (Asesorías en pausas activas, Rumba terapia, Auto masaje Cervical, Yoga en puesto de trabajo y Taller Familiar). **Línea Mental** (Gimnasia cerebral, Asesoría comunicación asertiva, Asesoría Inteligencia Emocional y Taller Familiar). **Línea de Alimentación** (Asesoría alimentación saludable y Taller Familiar). Estas líneas se brindarán por diferentes medios como presencial y/o virtual, podemos adaptar para el cliente una configuración en su software para garantizar la pausa de sus empleados.

	Plogging, Es una combinación de trotar con recoger residuos o basura que va encontrando en el camino

Fuente: elaboración propia

REINICIATE SAS, estará dedicada a ofrecer actividades innovadoras para apoyar los programas de salud ocupacional, estas actividades se desarrollarán en el lugar que la empresa elija y asegurando la participación de los empleados, contribuyendo así a evitar los costos de traslado y ausentismo

1.2 Tipo y Ubicación de la empresa

REINICIATE SAS, está situada en el sector de los servicios de asesorías en salud y bienestar. Se constituye como una Sociedad por Acciones Simplificada (SAS), mediante un contrato privado por dos personas naturales quienes realizarán un aporte en partes iguales y serán responsables de este. Será una sociedad de capitales de naturaleza comercial.

La empresa se ubica en la zona de la localidad de Kennedy en Bogotá

1.3 Filosofía de la Empresa

1.3.1 Misión

Reiníciate, S. A. S tiene como misión contribuir en el desarrollo de la salud y bienestar de las personas en el ámbito laboral, aportando conjuntamente a las empresas,

aumentando la productividad, disminuyendo el ausentismo y estrés laboral por medio de asesorías en bienestar laboral, incorporando nuestro servicio estrella de actividad física ecológica, llamado Plogging, que permite un cambio positivo en la salud física y también ambientalmente, afianzando así la relación trabajador-empresa.

1.3.2 Visión

Reiníciate S.A.S se proyecta para ser reconocida en el 2025 a nivel distrital como una de las 3 empresas más importantes en la prevención de enfermedades laborales y la promoción de hábitos de vida saludable en relación con el ODS número tres de Salud y Bienestar, estando siempre a la vanguardia y en el desarrollo de nuevas herramientas para evitar el ausentismo y el estrés laboral y aumentar la productividad del trabajador.

1.3.3 Principios

Reiníciate es responsable con el ODS número tres (3), contribuyendo a la disminución de mortalidad por ENT, por medio de nuestro programa de salud y bienestar laboral.

Reiníciate está comprometida con el concepto de mejora continua de sus actividades, evitando así, en la medida de lo posible, los cambios bruscos a nivel organizacional.

Reiníciate se esmera por ganar la confianza y la preferencia de los clientes y, por tanto, por seguir y anticipar sus tendencias, creando y respondiendo a sus demandas de

productos. Por otro lado, Reiníciate tiene un sentido agudo de los resultados, por lo que opta y favorece las reglas de la libre competencia dentro de un marco legal claro.

Respeto por la dignidad de la persona, Reiníciate logra el éxito cuando trata con respeto a sus miembros. Trabajar en un ambiente que valore, comprenda e integre la diversidad generacional, de género y además garantiza una buena productividad y una fuente variada de ideas potencialmente claves para la compañía.

Reiníciate se destaca por tener una cultura de calidad, encaminada a nuestros procesos, a través de una mejora continua, para lograr eficacia, eficiencia y productividad buscando alcanzar la excelencia, en beneficio y satisfacción de nuestro personal y clientes

1.3.4 Políticas

1.3.4.1 Política empresarial

Con el propósito de orientar la gestión empresarial hacia el cumplimiento de la Misión, se definieron las siguientes políticas empresariales.

Orientar la actividad empresarial hacia la mejora continua de calidad y servicio al cliente, mediante la capacitación de su personal, haciendo uso de la tecnología para mejorar continuamente los servicios que brinda REINICIATE SAS.

Contribuir con el desarrollo sostenible de la ciudad, en relación con las políticas ambientales.

Fomentar las buenas relaciones entre socios y empleados para lograr los objetivos empresariales, con base en los principios de respeto, trabajo en equipo y compromiso.

Evaluar periódicamente la gestión de la empresa, con el propósito de verificar si las actividades a realizar se ajustan a lo planeado; donde se utilizarán los indicadores propios de la empresa.

Gestionar la promoción del talento humano en cada uno de los puestos existentes en la empresa, con el propósito de remunerar salarialmente a los funcionarios según su conocimiento, experiencia y desempeño.

1.3.4.2 Política ambiental

REINICIATE SAS, está comprometida a promover y mantener el uso responsable de los recursos naturales que demanda la empresa, y los impactos y riesgos generados, con el fin de asegurar los procesos y operaciones los cuales estén alineados con la búsqueda del desarrollo sostenible.

Reconocer que la salud, protección ambiental y seguridad, son valores que tienen mayor prioridad que las ventas, calidad y costos.

Gestionar los impactos ambientales con enfoques preventivos.

Identificar, valorar e implementar medidas administrativas necesarias, tanto obligatorias como complementarias para la gestión de riesgos que el desarrollo de nuestras actividades pueda generar sobre los sistemas naturales y los entornos sociales donde tenemos presencia.

Capacitar al personal para el desarrollo de una cultura de liderazgo, responsabilidad y compromiso, que promueva la participación en actividades ambientales.

1.3.4.3 Política de comunicación

REINICIATE SAS, reconoce el valor estratégico de la información y el conocimiento en el desarrollo de los negocios, y como la comunicación es un factor importante de la relación entre los integrantes de la empresa y la relación entre la empresa y los usuarios.

La comunicación será un recurso estratégico, el cual se utilizará para dar a conocer la misión, visión, valores, objetivos, planes estratégicos y planes tácticos de la empresa.

La comunicación interna tendrá los principios de confianza y cooperación basada en valores y principios éticos que aseguren la difusión correcta, el intercambio de conocimiento y la información entre el personal.

La comunicación externa debe generar información de confianza y transparencia ante la sociedad.

1.3.4.4 Política de gestión del talento humano

Se basa en el desarrollo de competencias y contribución del talento para lograr la estrategia empresarial.

Se acata y aplica el marco legal y jurídico laboral establecido para las empresas y los trabajadores dadas por el gobierno y la normatividad interna de la empresa.

Se Respeta la diversidad y la igualdad en derechos y oportunidades para cada uno de los colaboradores.

Se brinda los diferentes programas de salud y seguridad para los trabajadores.

Se Realizan capacitaciones para el desarrollo y crecimiento laboral a los trabajadores.

1.3.4.5 Política gestión de tecnología e innovación

Permite que la empresa disponga de la información requerida por los usuarios y se adapte oportunamente a las necesidades y cambios generados por el entorno, el proceso y la visión de negocio, operando bajo un modelo de prestación de servicio con las mejores referencias de mercado y competencia como una forma de impulsar el crecimiento de REINICIATE SAS.

Capacitar a los trabajadores para impulsar nuevas competencias y conducir hacia actividades capaces de generar valor.

Realizar programas de inteligencia competitiva, donde se permita la transformación de la información como un recurso para la toma de decisiones.

1.4 Objetivos Reiníciate SAS

1.4.1 Corto plazo (1 año)

Lograr adaptarnos como empresa a las necesidades actuales del mercado, logrando ser una solución y apoyo de fácil acceso, teniendo en cuenta la versatilidad y variabilidad que debemos mantener en nuestros servicios ofertados, esto a un año.

1.4.2 Mediano plazo (3 años)

Afianzar alianzas estratégicas para visibilizar nuestros servicios en toda la ciudad de Bogotá, así llegar a muchas empresas y generar recordación de marca, esto a tres años.

1.4.3 Largo plazo (5 años)

Consolidarnos como una de las empresas más importantes en asesorías de hábitos de vida saludable y promoción de bienestar según el ODS número 3 de salud y bienestar, esto a cinco años.

1.5 Ventaja Competitiva

Reiniciate SAS se adapta a la nueva realidad, haciendo uso de herramientas tecnológicas o virtuales para ampliar sus canales de difusión en tiempos de pandemia SARS-CO19, por otro lado, su portafolio de servicios también se ajusta en pro de la salud y el bienestar del factor humano en las empresas de call center y Teletrabajo, esto traduce mayor rendimiento en las empresas que contraten nuestro servicio, adicionando una herramienta tecnológica para el bienestar de sus colaboradores. Consiste en la implementación de asesorías en técnicas de pausas activas innovadoras y modernas como rumba terapia, masajes cervicales, gimnasia cerebral, pausas activas lúdicas y tamizaje de higiene postural, (estos servicios pueden ofrecerse de manera virtual a decisión del cliente) De este modo se fortalece el bienestar laboral, la calidad de vida, el clima laboral y se reduce el ausentismo en las empresas de call center y Teletrabajo.

Además, la empresa está comprometida con el desarrollo sustentable, es por esta razón que incluye el Plogging o deporte ecológico como uno de sus pilares organizacionales.

El servicio se adecua a cualquier espacio, ciudad, horario y adicional puede ser presencial, virtual o semipresencial, esto por medio de nuestro aplicativo empresarial, para el desarrollo de actividades de apoyo para salud ocupacional y bienestar laboral con ideas frescas e innovadoras, totalmente diferentes a las técnicas convencionales.

Reiniciate SAS, brinda los servicios en tres diferentes fases

FASE I: Diagnóstico Inicial

En esta primera fase se compila la información de la empresa que recibirá el servicio, datos como número de trabajadores, rangos de edad, manual de cargos, historial médico, turnos y horarios laborales, actividades en los tiempos de break, con esta información se diseña el orden y la ejecución de las asesorías con sus respectivos contenidos.

FASE II: Ejecución

En esta fase se ejecutan las asesorías de pausas activas con respecto a lo planeado, se tiene el apoyo de una app que informa al usuario y al cliente, sobre su proceso y datos curiosos en hábitos de vida saludable, en horarios laborales.

FASE III: Post-servicio

Para terminar el proceso, se brinda información gráfica de tips y consejos de hábitos de vida saludable vía email a la empresa, para la distribución con sus colaboradores o con ayuda de la app.

Por otro lado, se cuenta con alianzas estratégicas con ARL e IPS, que faciliten el contacto con las empresas y a su vez la prestación del servicio en hábitos de vida saludable, y promoción de bienestar según el ODS número 3 de salud y bienestar

Tabla 2 Elementos diferenciadores en tiempo de pandemia

ELEMENTO DIFERENCIADOR EN TIEMPO DE PANDEMIA	RAZÓN
INNOVACIÓN	Aplicativo tecnológico que facilita la asesoría de pausas activas y diferentes servicios a horas previamente programadas Plogging, el deporte ecológico como eje central
SERVICIO	Orientación al cliente en cada uno de los momentos de prestación del servicio, precios justos, tecnología de punta, seguimiento a los procesos y un excelente servicio de cara al cliente será el sello de reconocimiento

EXPERIENCIA Y PROFESIONALISMO	Contaremos con personal idóneo y calificado para cada una de las áreas de la empresa y así de esta manera brindar un servicio especializado y de calidad

Fuente: elaboración propia

1.6 Planteamiento del Problema

Al crear el plan de negocios, se pretende ofrecer una asesoría adecuada en prevención de enfermedades laborales y promoción de hábitos de vida saludable, vital en tiempo de pandemia SARS-CO 19. Esto con el fin de aportar una fácil solución a la problemática expuesta por la organización mundial de la salud en pausas activas para todos los empleados. A su vez se va a evidenciar la problemática central a la que nos enfrentamos. Desde el año 1995 la OMS ratificó la necesidad de promover la salud en el ámbito laboral. En Colombia, con la Ley 1355 de 2009, se obliga a reglamentar mecanismos con el fin de que todas las empresas promuevan durante la jornada laboral la salud en el trabajo, consideran que este mecanismo es una de las principales herramientas de la salud ocupacional que además de promover la actividad física permite mejorar la movilidad articular, propiciar cambios de posiciones y disminuir cargas osteomusculares por mantenimiento de posiciones prolongadas o movimientos repetitivos durante la jornada laboral.

La OPS, en la Declaración Conjunta sobre las Enfermedades no Transmisibles y la Covid 19, recalca que las (ENT) subyacentes y los factores de riesgo asociados (consumo de tabaco, consumo nocivo de alcohol, alimentación poco saludable e inactividad física) han surgido como elementos estrechamente vinculados a los casos graves de COVID-19; por otro lado en el Informe de la evaluación rápida de la prestación de servicios para enfermedades no transmisibles durante la pandemia de COVID-19 en las Américas, la OPS nombra las principales dificultades de los países latinoamericanos frente a la respuesta estatal durante la pandemia, también hace referencia que quienes tienen alguna ENT y las personas mayores corren más riesgo de desarrollar un cuadro

grave de COVID-19 y de morir, lo cual en estos momentos coloca a este grupo en una situación de gran vulnerabilidad.

Ilustración 1Tiempo de duplicación para los casos de COVID-19 en

Fuente: Situación de COVID-19 en la región de las Américas, OPS

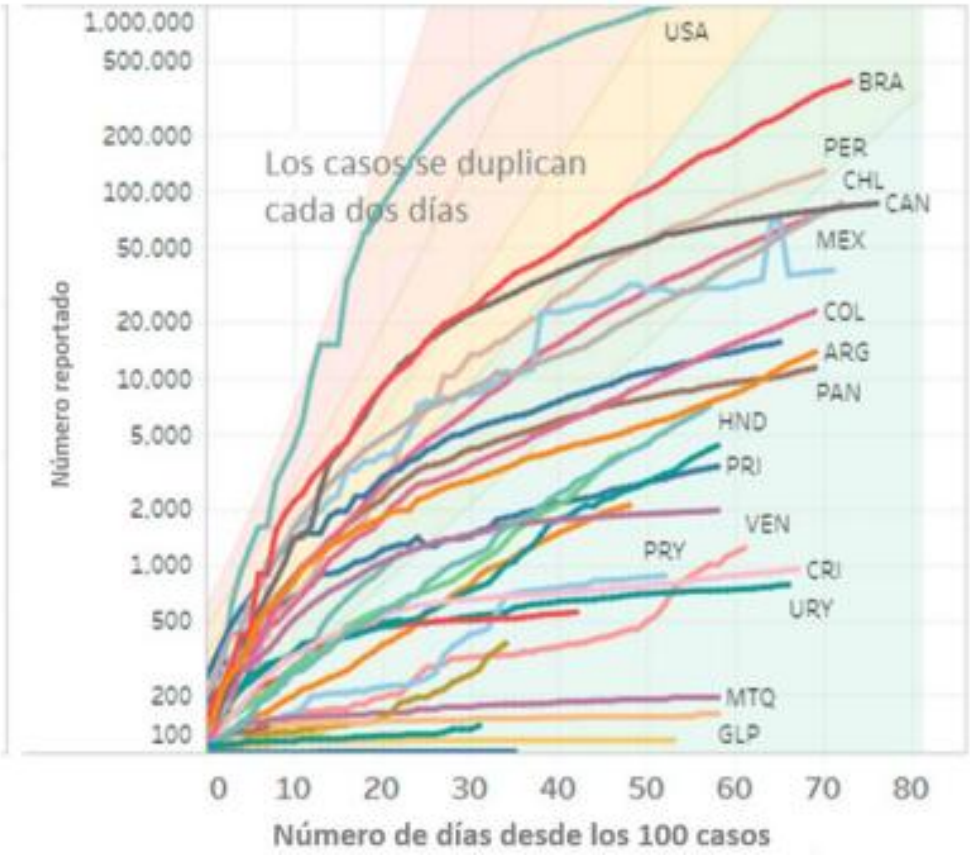
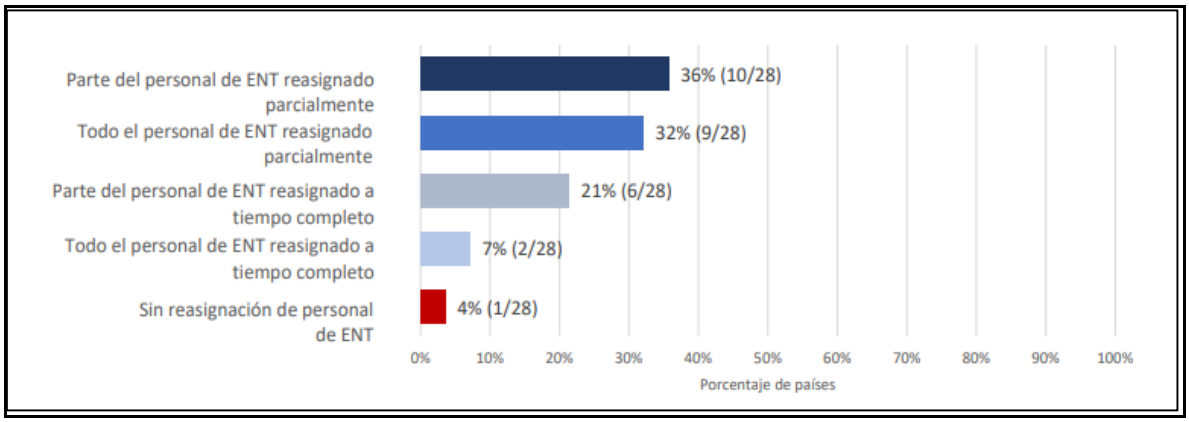
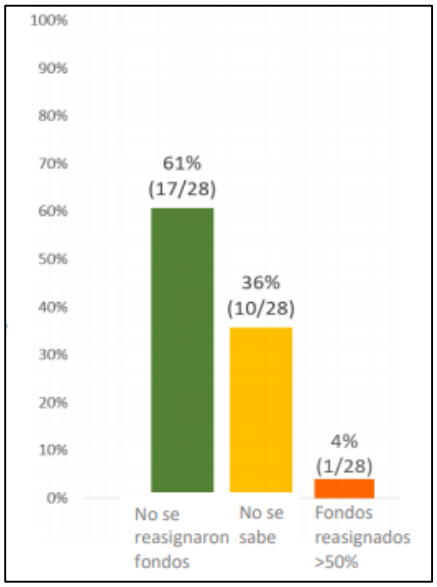


Ilustración 2 Países con personal de ENT reasignado a la respuesta a la COVID-19



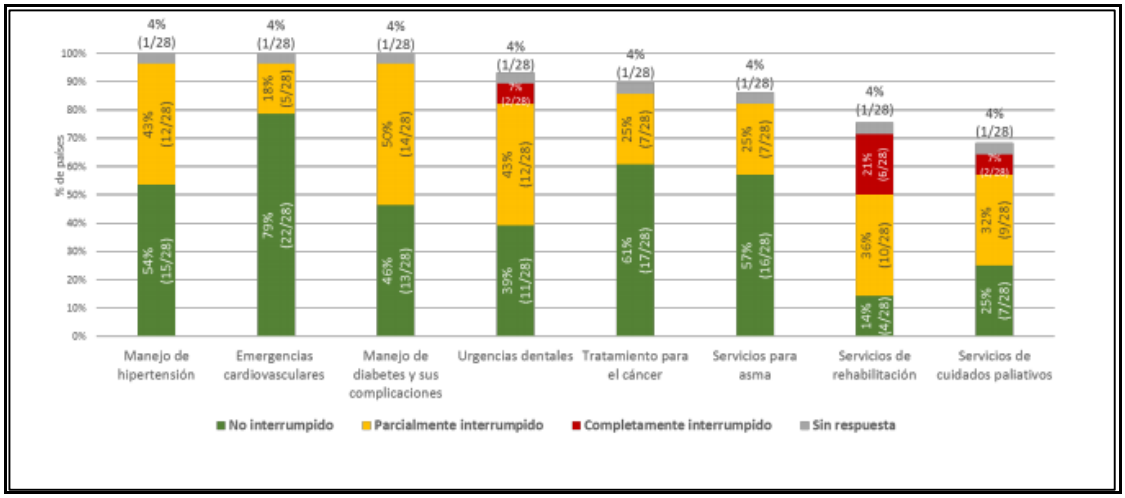
Fuente: Situación de COVID-19 en la región de las Américas, OPS

Ilustración 3 Países con presupuesto para las ENT reasignado a las actividades de respuesta a la COVID 19



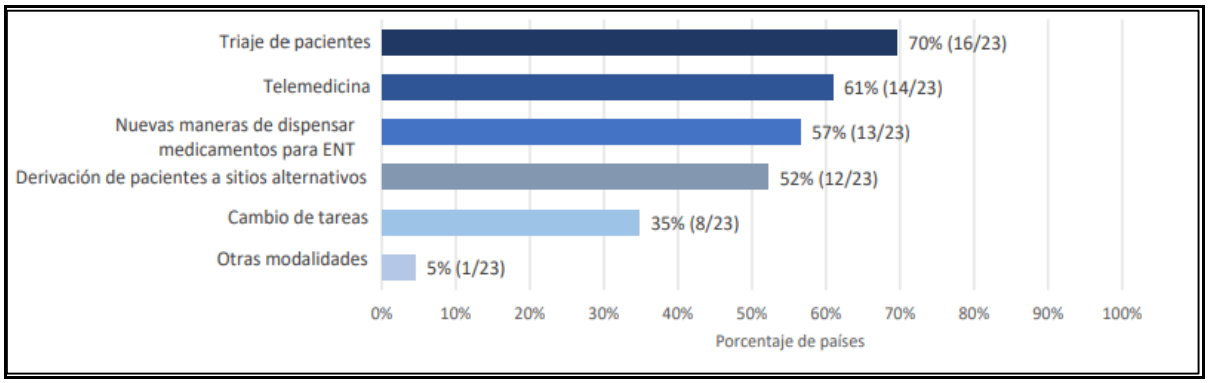
Fuente: Situación de COVID-19 en la región de las Américas, OPS

Ilustración 4 Tipos de servicios contra las ENT afectados durante la COVID-19



Fuente: Situación de COVID-19 en la región de las Américas, OPS

Ilustración 5 Estrategias usadas para mantener servicios esenciales contra las ENT durante la COVID-19



Fuente: Situación de COVID-19 en la región de las Américas, OPS

Por otro lado, los síntomas de estrés aumentarán a medida que continúe la pandemia, debido a las amenazas para la salud, la pérdida de empleo, la reducción de ingresos y el aislamiento social. Afortunadamente, estar físicamente activo tiene importantes beneficios para la salud mental, y alentar a las personas a estar activas podría ayudar a muchos a sobrellevar el estrés continuo y evitar enfermedades psicológicas. Cada sesión de actividad física reduce los

síntomas de depresión y ansiedad (Basso 2017), por lo que estar activo todos los días puede ser un antídoto parcial para el estrés de la pandemia. Para las personas que ya sienten angustia, estar activo es tan efectivo como los medicamentos y la psicoterapia. (Powell, 2019) y como respuesta del cuerpo al estrés psicológico crea desequilibrios entre el cortisol y otras hormonas que afectan negativamente el sistema inmunitario y la inflamación. Por lo tanto, el estrés psicológico afecta los procesos biológicos subyacentes de la infección COVID-19, pero la restauración del equilibrio de cortisol es otro mecanismo por el cual la actividad física beneficia la inmunidad y la inflamación. Las estrategias más efectivas para mejorar el equilibrio del cortisol son la actividad física y el manejo del estrés (Adam 2017). Debido a que las personas mayores han alterado la fisiología del cortisol y los sistemas inmunes más débiles, la actividad física puede ser particularmente importante para esta gran población con alto riesgo de COVID-19.

Diferentes estudios dan claridad sobre los problemas que conlleva el tema de las basuras y residuos en las calles Bogotá, problemas de salubridad, contaminación y hasta inseguridad. Por esta razón Reiniciate también es consciente de la importancia de la sustentabilidad, es por esto que un pilar importante es el deporte ecológico basado en el

Plogging, esta tendencia hará parte de la contribución de la empresa con el medio ambiente.

Todo esto direcciona a revelar la necesidad latente de un plan de negocios sustentable que se enfoque en ofrecer servicios y asesorías en prevención de ENT y enfermedades laborales en empresas de Call Center y teletrabajo, el cual promueva hábitos de vida saludable para brindar oportuna respuesta ante la crisis originada por la pandemia SARS-CO19, que ha revelado las principales falencias de las entidades prestadoras de salud.

1.6.1 Formulación del Problema

Con base en lo anterior, el presente trabajo tiene como fin responder la siguiente pregunta:

¿Qué alternativas se pueden producir en un plan de negocios, para mitigar las enfermedades de tipo laboral y promover los hábitos de vida saludable, en el marco del distanciamiento físico preventivo por la pandemia del SARS-CO19?

1.6.2 Preguntas Directrices

¿Qué factores benefician la reducción de ENT y enfermedades de tipo laboral, en tiempo de pandemia SARS-CO19?

¿Qué características componen el servicio y que elementos lo hacen diferente?

¿Qué tendencia del deporte ecológico se puede agregar a la idea de negocio?

¿Qué modelo de Dirección es adaptable a la idea de negocio?

1.7 Justificación

Este proyecto se redacta para finalizar el proceso de culminación del pregrado en Administración Deportiva, utilizando las diferentes herramientas teórico-prácticas recibidas por el proyecto curricular durante estos semestres, adicionalmente se pretende tomar esta idea como alternativa laboral y proyecto de vida, para esto es propicio organizar un modelo de desarrollo sustentable, basados en el modelo Canvas.

Esta idea de negocio nace, en la vivencia del alto estrés que se tiene en un ambiente laboral, los colaboradores o clientes internos en cualquier empresa, merecen y necesitan motivación a diario, cuando el cuerpo está bien la mente también lo está, es por este motivo que buscamos generar una satisfacción duradera, que permita la disminución de afecciones laborales y a su vez aumentar el rendimiento laboral de las empresas.

Es necesario y pertinente la creación de un modelo de negocio en donde se brinde servicios, que ayuden a mitigar las Enfermedades no transmisibles (ENT) y las enfermedades laborales, aún más necesarias en la crisis mundial sanitaria causada por la pandemia SARS-CO19, que ha traído consigo un mayor riesgo de mortalidad en pacientes diagnosticados con ENT previamente y un aumento en enfermedades osteomusculares y trastornos mentales por exceso de tiempo en Teletrabajo. Todo esto en marco de cumplir con el tercer objetivo de desarrollo sostenible, Salud y bienestar de la UNESCO.

Capítulo 2

Objetivos del Proyecto

2.1 Objetivo General

Analizar las alternativas que se pueden producir en un plan de negocios, para mitigar las enfermedades de tipo laboral y promover los hábitos de vida saludable, en el marco del distanciamiento físico preventivo por la pandemia del SARS-CO19.

2.2 Objetivos específicos

- Investigar qué factores benefician la reducción de ENT y enfermedades de tipo laboral, en tiempo de pandemia SARS-CO19.
- Establecer las características del servicio a ofrecer y ponderar sus elementos diferenciales.
- Identificar qué tendencia de deporte sustentable generaría valor agregado a la idea de negocio
- Plantear un modelo Canvas Responsable para la idea de negocio.

Capítulo 3

Naturaleza del Proyecto

3.1 Marco Referencial

3.1.1 Marco Conceptual

A Continuación, se presentan los conceptos más relevantes para el desarrollo de este proyecto, se evidenció relación directa e indirecta en los conceptos mencionados en el presente marco conceptual.

La Actividad Física *(Julio 2015 - Ministerio de Salud)* Se denomina todo movimiento corporal voluntario, repetitivo, que implique un gasto calórico por encima de los niveles basales o de reposo. Esta como principal alternativa de solución a las conductas de sedentarismo, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) aproximadamente un 60% de la población a nivel mundial, no realiza suficiente actividad física, lo que se denomina ***Sedentarismo***. Se considera uno de los principales factores de riesgo de mortalidad, de la mano con ***las Enfermedades No Transmisibles*** (ENT), (denominación de la Organización Mundial de la Salud, OMS) son enfermedades de larga duración, lenta progresión, que no se resuelven espontáneamente y que rara vez logran una curación total. A nivel mundial, son responsables del 63% de las muertes equivalente a 36 millones de muertes por año, un 25% de estas en menores de 60 años por lo que la detección precoz y el tratamiento oportuno de estas patologías es prioritario.

Por otro lado, ***El Ejercicio Físico*** *(Julio 2015 - Ministerio de Salud)* Es una actividad física, programada, estructurada, y repetida con el objeto de mejorar la condición física, y que generalmente se realiza en el tiempo libre. Cuyo desarrollo está relacionado directamente con la ***Condición Física*** *(Julio 2015 - Ministerio de Salud)* Es el conjunto de atributos físicos que la persona tiene o alcanza y que se relacionan con la habilidad de llevar a cabo actividades de la vida diaria, que incluyen la resistencia cardiorrespiratoria, la fuerza, la flexibilidad, el control neuromotor y la composición corporal, entre otras. Esta dupla de conceptos direcciona a la prevención de ENT y ayudan a dar cumplimiento con el ODS número tres de Salud y Bienestar, entendidos como ***Los Objetivos de Desarrollo Sostenible***, (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - 2015) también conocidos como Objetivos Mundiales, se adoptaron por todos los Estados Miembros en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030. También, Según la (Unesco), Estos 17 Objetivos se basan en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades. Los Objetivos están interrelacionados, con frecuencia la clave del éxito de uno involucrará las cuestiones más frecuentemente vinculadas con otro.

Los ODS conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible, para las generaciones futuras. Proporcionan orientaciones y metas claras para su adopción por

todos los países en conformidad con sus propias prioridades y los desafíos ambientales del mundo en general.

Esta idea de negocio está enmarcada con el ODS número tres de Salud y Bienestar; Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible. Actualmente, el mundo se enfrenta a una crisis sanitaria sin precedentes; la COVID-19 está propagando el sufrimiento humano, desestabilizando la economía mundial y cambiando drásticamente las vidas de miles de millones de personas en todo el mundo.

Antes de la pandemia, se consiguieron grandes avances en la mejora de la salud de millones de personas. En concreto, estos grandes avances se alcanzaron al aumentar la esperanza de vida y reducir algunas de las causas de muerte. Sin embargo, se necesitan más esfuerzos para erradicar por completo una gran variedad de enfermedades y abordar un gran número de problemas de salud, tanto constantes como emergentes. A través de una financiación más eficiente de los sistemas sanitarios, un mayor saneamiento e higiene, y un mayor acceso al personal médico, se podrán conseguir avances significativos a la hora de ayudar a salvar las vidas de millones de personas. Es pertinente recordar que cada dos segundos alguien entre treinta y setenta años de edad muere prematuramente, a causa de ENT

Ilustración 6 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Fuente: ONU

En el pasar de los años, la Humanidad se ha caracterizado por construir día a día un conjunto de quehaceres para llevar una vida digna. ***El Trabajo*** (La Organización Internacional del Trabajo - OIT 2004) es el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. ***El Empleo*** es definido como "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente - asalariado, o independiente-autoempleo). Aun así, el ser humano busca sentirse a gusto con las condiciones en su trabajo o empleo, en búsqueda consciente o inconsciente de un ***Trabajo Decente*** (La Organización Internacional del Trabajo - OIT 2004) es un concepto que busca expresar lo que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno. El trabajo que dignifica y permite el desarrollo de las propias capacidades no es cualquier trabajo;

no es decente el trabajo que se realiza sin respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, ni el que no permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado, sin discriminación de género o de cualquier otro tipo, ni el que se lleva a cabo sin protección social, ni aquel que excluye el diálogo social y el tripartismo.

Uno de los componentes principales del Empleo es ***El Salario*** (Código Sustantivo del Trabajo Capítulo I - Art. 127) que constituye no sólo la remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas y comisiones.

Cada vez más los trabajadores buscan otro tipo de retribuciones que van más allá de lo económico, beneficios cuyo fin principal es satisfacer las necesidades profesionales, pero también las personales y familiares, uno de estos es ***El Salario Emocional*** (Gómez R, 2010) Es aquel que complementa la retribución económica buscando satisfacer necesidades psicosociales y afectivas de los trabajadores que impactan su bienestar emocional y por tanto su rendimiento y la productividad y competitividad de la empresa". ***Productividad y Salario Emocional*** (Observatorio de Recursos Humanos y Relaciones Laborales - Gonzalez, A) Está demostrado que tener empleos "mejor" retribuidos "emocionalmente" tiene beneficios para las organizaciones: ayuda a retener el talento y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados, con la consiguiente mejora en la eficacia y productividad. Muchas de las medidas comentadas no tienen grandes costes

para la organización, pero sí un gran impacto en la cuenta de resultados de los trabajadores. Ser "generosos" en momentos de limitaciones económicas, incorporando en las empresas medidas de este tipo, sin duda, puede ser una clave para tener en cuenta.

En la evolución laboral, se han creado diferentes sistemas que reglamentan el bienestar laboral y la seguridad en el trabajo. El ***Sistema De Gestión De Seguridad y Salud en el Trabajo*** (SG-SST), (Ministerio de trabajo Decreto 1072 de 2015) el cual debe ser implementado por todos los empleadores y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales. Este Sistema incluye ***La Salud Ocupacional*** de acuerdo con *la (Organización Mundial de la Salud - OMS)*, "es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores, mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo.

Además, procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo, realzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldando el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas sociales y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible. La salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo". Por medio de entidades especiales como las ***ARL*** (Decreto Legislativo 1295 de 1994, art. 80.)

A Quien corresponde también, de manera general, la realización de actividades de prevención, asesoría y evaluación de riesgos Laborales, así como la promoción y divulgación de programas de medicina laboral, salud ocupacional y seguridad industrial, estas entidades están enfocadas a reducir el impacto de las ***Enfermedades Laborales*** (Según el ministerio de salud) 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 ocupacional será reconocida como enfermedad laboral, conforme a lo establecido en las normas legales vigentes.

En el 2019 el ***SARS-CO19*** fue notificado por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019. Es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo y a agudizado la salud pública.

Está comprobado que el medio para reducir el porcentaje de enfermedades laborales son ***Las Pausas Activas*** (Ministerio de Salud, 2015) son sesiones de actividad física desarrolladas en el entorno laboral, con una duración continua mínima de 10 minutos que incluye adaptación física cardiovascular, fortalecimiento muscular y mejoramiento de la flexibilidad buscando reducir el riesgo cardiovascular y las lesiones musculares por sobreuso asociados al desempeño laboral. Las Pausas Activas serán una

forma de promover la actividad física, como hábito de vida saludable, por lo cual se deben desarrollar programas educativos sobre

La importancia y los beneficios de la actividad física regular.

Las Pausas Activas en Colombia **Esto** favorece que las personas se acondicionan físicamente, lo cual promueve una actitud sedentaria relacionada directamente con cambios metabólicos y estructurales en el cuerpo humano. "El contenido de esas pausas activas estará encaminado a mejorar la condición física de los trabajadores y por lo tanto se deben trabajar las capacidades físicas que constituyen la condición física". Al mejorar la condición física de los trabajadores, se tenderá a disminuir el sedentarismo como base fundamental de numerosas enfermedades no transmisibles (ENT) y también se podrá disminuir el riesgo de aparición de patologías relacionadas con el sobreuso en el sistema osteomuscular articular.

Con base en lo anterior se infiere que las pausas activas son la herramienta fundamental del siglo XXl, para disminuir el creciente aumento que han tenido las enfermedades laborales en Colombia, por este motivo la seguridad y salud en el trabajo se enmarca en los denominados derechos sociales.

Adicionalmente el plan de negocios planteado va a ser direccionado por un modelo innovador, flexible y propicio para el emprendimiento.

Responsabilidad Social Empresarial según, (Correa, Juan G, 2007), distingue tres fases que posibilitan una mejor comprensión de la Responsabilidad Social Empresarial, que son:

Una primera fase: que ocurre en la primera mitad del siglo XX, en este tiempo, de manera más específica y sistemática, además voluntaria, las empresas, desarrollan un criterio más social para el bienestar común y el entorno que las rodea.

Una segunda fase: que se desarrolla en la segunda mitad del siglo XX, las organizaciones, asumen un papel más crítico, con respecto a su accionar empresarial y los efectos que esta podía tener sobre el entorno que los rodean, el estado inicia un proceso de vigilancia y control para salvaguardar los intereses públicos y el medio ambiente.

En la tercera fase: se caracteriza por una interrelación más estrecha entre estado y empresa, que crece con políticas más reguladoras, en cuanto a la acción empresarial, lo que permite que se unan organizaciones y grupos de interés, que estimulan a un compromiso serio y coherente, y de largo plazo ante las necesidades que se venían identificando en la sociedad.

Además, que se evidencia un cambio en la sociedad, más crítica, ante las empresas y su fin exclusivamente económico, que es un elemento que contribuye por pedir más de éstas, otro elemento que influye es la relación entre sociedad y empresa, que observa prevenida y señala una excesiva concentración de poder en pocas empresas, que poco ayuda a la sana diversidad de la sociedad (Correa, et al, 2007).

Y La Real Academia Española define la “responsabilidad”: cualidad de responsable, deuda y obligación de deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal, cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado

capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente. (RAE, 2001)

La Responsabilidad Social Empresarial es un principio fundamental y determinante para las comunidades donde estas se desarrollan, ya que mediante estrategias y programas que impacten de buena manera la comunidad impulsará el desarrollo y bienestar de todos los grupos de interés que ahí participan.

No solo se busca la responsabilidad social empresarial como lineamiento clave para el desarrollo del plan de negocios, sino que también se articulará con los objetivos de desarrollo sostenible dados a conocer por la ONU, específicamente el proyecto irá de la mano con el tercer objetivo de desarrollo sostenible, llamado Salud y Bienestar, que es principalmente la razón de ser del proyecto de emprendimiento.

Para llevar a cabo el modelo de direccionamiento, se usará el ***Modelo Canvas Responsable*** (Osterwalder, The Business Model Ontology, 2004) Es una herramienta para el análisis de ideas de negocio, desarrollada por el consultor suizo Alexander Osterwalder en el año 2004 en su tesis doctoral. Es un método que describe de manera lógica la forma en que las organizaciones crean, entregan y capturan valor.

Canvas es un modelo que permite la evaluación de una idea de negocio. Se compone de nueve bloques: Segmento de clientes, Alianzas clave, Propuesta de valor, Actividades, Canales, Flujo de ingresos, Estructura de costos, Recursos clave, Relaciones con los clientes.

Ilustración 7 Modelo Canvas

Fuente: Alexander Osterwalder

El modelo Canvas es un modelo innovador y muy propicio para el emprendimiento, ya que un plan de negocios debe ser flexible y esto es lo que ofrece este modelo.

Además, el plan de negocios que se creará será bajo los lineamientos internacionales de la responsabilidad social empresarial.

La empresa pretende incluir como pilar fundamental de la RSE, el deporte ecológico más conocido como ***Plogging,*** Esta nueva modalidad deportiva surgida en Suecia consiste en recoger basura cuando se sale a correr, aúna la práctica deportiva con el amor por el medio ambiente: se trata de salir a correr e ir recogiendo los desperdicios que se vayan topando por el camino. El término es el resultado de la fusión de la popular palabra inglesa ‘running’ y de la expresión sueca ‘plocka upp’, que significa recoger.

3.1.2 Marco Teórico

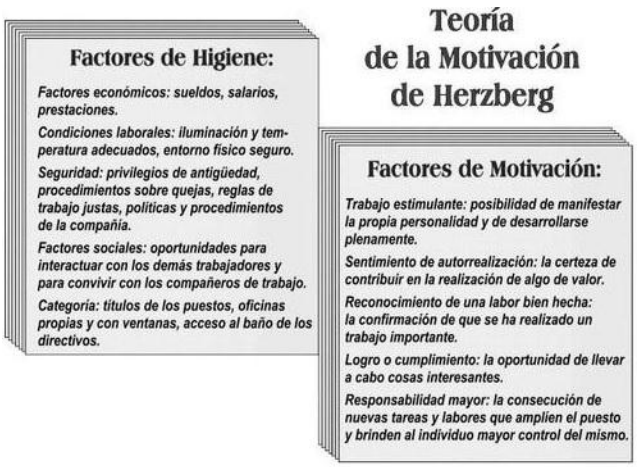
De acuerdo con los conceptos anteriormente mencionados se hará un recuento histórico de los académicos más destacados del tema:

Frederick Herzberg (1950) propuso la "Teoría de los dos factores", también conocida como la «Teoría de la motivación e higiene». Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

La satisfacción es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Ilustración 8 Teoría de los dos Factores



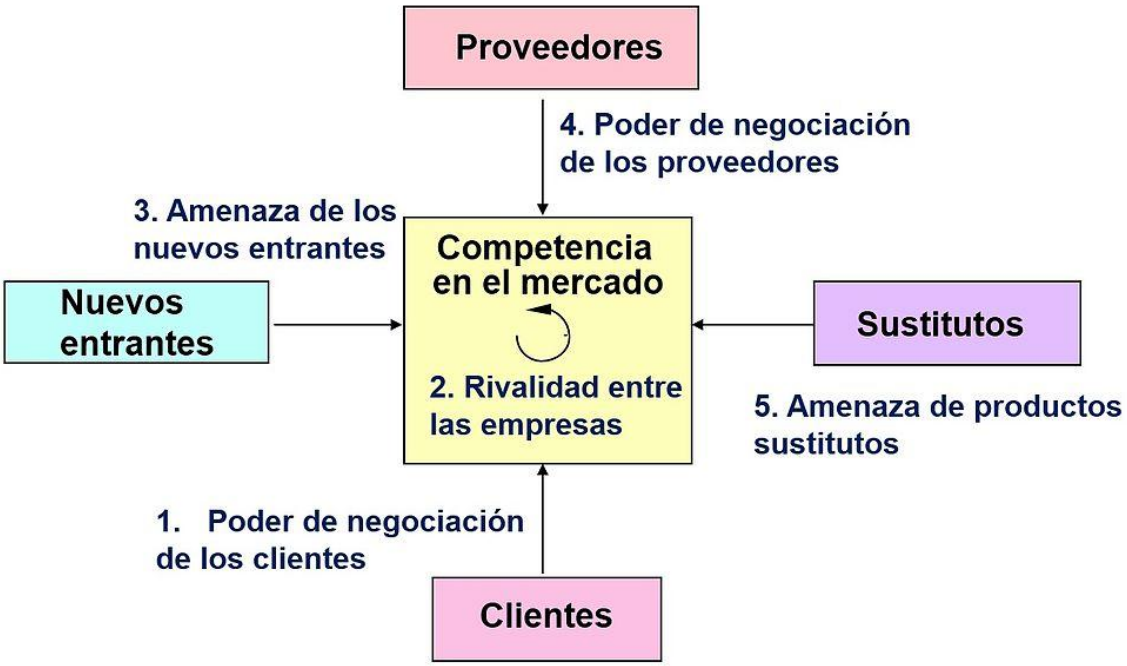
Fuente: Frederick Herzberg

Michael Eugene Porter (1979), planteó “Las cinco fuerzas de Porter”, Este modelo establece un marco para analizar el nivel de competencia dentro de una industria, para poder desarrollar una estrategia de negocio. Este análisis deriva en la respectiva articulación de las 5 fuerzas que determinan la intensidad de competencia y rivalidad en una industria, y por lo tanto, en cuan atractiva es esta industria en relación a oportunidades de inversión y rentabilidad.

Se refería a estas fuerzas como del microentorno, para contrastarlas con fuerzas que afectan el entorno en una escala mayor a la industria, el macroentorno. Estas cinco fuerzas son las que operan en el entorno inmediato de una organización, y afectan en la habilidad de esta para satisfacer a sus clientes, y obtener rentabilidad.

Las cinco fuerzas de Porter incluyen tres fuerzas de competencia horizontal: Amenaza de productos sustitutos, amenaza de nuevos entrantes o competidores en la industria, y la rivalidad entre competidores, y también comprende 2 fuerzas de competencia vertical: El poder de negociación de los proveedores, y el poder de negociación de los clientes.

Ilustración 9 Las Cinco Fuerzas de Porter



Fuente: Michael Porter

Manfred Max-Neef (1986) desarrolló la "Escala de desarrollo humano", es una medición ontológica de las pocas y finitas necesidades humanas clasificables. Estas son constantes a lo largo de todas las culturas humanas y sin importar cuál período de la historia se tome en cuenta.

Esta teoría es básicamente una taxonomía de las necesidades básicas y el proceso por el cual se pueden identificar las riquezas y pobrezas de las comunidades de acuerdo con las necesidades básicas que posean en la escala.

Ilustración 10 Escala de Desarrollo Humano

Necesidad	Ser (características)	Tener (herramientas)	Hacer (acciones)	Estar (espacios)
Subsistencia	Salud física y mental	Alimentación, vivienda, trabajo	Comer, vestir, descansar, trabajar	Entorno, encuadre social
Protección	Cuidado, adaptabilidad, autonomía	Seguridad social, sistema de salud, trabajo	cooperar, planificar, cuidar de, ayudar	Entorno social, habitación
Afecto	Respeto, sentido del humor, generosidad, sensualidad	Amistades, familia, relaciones con la naturaleza	Compartir, cuidar de, hacer el amor, expresar emociones	Intimidad, espacios íntimos
Entendimiento	Capacidad crítica, curiosidad, intuición	Literatura, profesores, políticas, educación	Analizar, estudiar, meditar, investigar,	Escuelas, familias, universidades, comunidades,
Participación	Receptividad, dedicación, sentido del humor	Responsabilidades, deberes, trabajo, derechos	Cooperar, disentir, expresar opiniones	Asociaciones, partidos, iglesias, barrios
Ocio	Imaginación, tranquilidad, espontaneidad	Juegos, fiestas, paz mental	Soñar despierto, recordar, relajarse, divertirse	Paisajes, espacios íntimos, sitios para estar solo
Creación	Imaginación, audacia, inventiva, curiosidad	Capacidades, habilidades, trabajo, técnicas	Inventar, construir, diseñar, trabajar, componer, interpretar	Espacios para la expresión, talleres, audiencias
Identidad	Sentido de pertenencia, autoestima, consistencia	Lengua, religiones, trabajo, costumbres, valores, normas	Conocerse a uno mismo, crecer, comprometerse	Lugares de los que uno se siente parte, lugares habituales
Libertad	Autonomía, pasión, autoestima, mente abierta	Igualdad de derechos	Disentir, escoger, arriesgarse, concienciarse	Cualquier lugar

Fuente: Max Neef

García-Gómez, M (2000), “La identificación y registro de enfermedades laborales neurológicas en el Sistema Nacional de Salud”, Ministerio de Sanidad y Consumo, España, Madrid. Existen razones para creer que, en España, como en otros países, se subestima el número de enfermedades profesionales en general y trastornos neurológicos en particular. Muchos trabajadores con enfermedades debido a su trabajo son atendidos por médicos de atención primaria y especialistas del Servicio Nacional de Salud. Todos los días, los pacientes con trastornos neurológicos que posiblemente estén relacionados con su ocupación van a ver a los médicos especialistas y de atención primaria del Servicio de Salud. Para el reconocimiento y el consiguiente registro de enfermedades neurológicas ocupacionales, es esencial que haya colaboración entre el Servicio de

Prevención de Riesgos Laborales y el Servicio Nacional de Salud, para que las lesiones que ocurren en el trabajo salgan a la luz y se manejen adecuadamente.

Departamento de Medicina Preventiva Y Salud Pública, Universidad de Valencia 2004, "Estimación de la mortalidad atribuible a enfermedades laborales en España", en este estudio, la mortalidad relacionada con la enfermedad profesional y los costos de esta se estiman en función de los riesgos atribuibles calculados en la literatura internacional. Métodos: se aplican estimaciones de riesgo atribuible para la tasa de muertes causadas por el trabajo calculada por Nurminen y Karjalainen (Finlandia, 2001) al número total de muertes por enfermedades y grupos de edad relevantes en España y en las comunidades autónomas en 2004.

Juul-Kristensen, B., Søgaard, K (2004), "Factores de riesgo de los usuarios de computadoras para desarrollar síntomas de hombro, codo y espalda", Este estudio prospectivo se concentró en los factores determinantes del trabajo en la computadora que predicen los síntomas musculoesqueléticos en el hombro, el codo y las regiones lumbares. Métodos. Se entregó un cuestionario sobre ergonomía, pausas laborales, técnicas de trabajo y factores psicosociales y laborales a 5033 trabajadores de oficina al inicio del estudio a principios de 1999 (tasa de respuesta del 69%) y a 3361 encuestados en el momento del seguimiento a fines de 2000 (respuesta tasa 77%). El aumento de la frecuencia o intensidad de los síntomas fue la variable de resultado, incluidos solo los encuestados no sintomáticos del cuestionario de referencia (frecuencia de síntomas inferior a 8 días en los últimos 12 meses o puntaje de intensidad inferior a 4 en los

últimos 3 meses). Resultados En el seguimiento, 10%, 18% y 23% tuvieron síntomas con mayor frecuencia en el codo, el hombro y la espalda baja, respectivamente, y 14%, 20%, y el 22% tenía síntomas más intensos. Las mujeres tenían más probabilidades de ser afectadas que los hombres en todas las regiones.

Ramon Arcay Montoya (2006) en su estudio "Estilo de vida asociado al ausentismo laboral en trabajadores universitarios" cabe resaltar que en los resultados encontrados, se podría afirmar que el estilo de vida de los trabajadores universitarios que debieron solicitar licencia médica por alguna enfermedad, estaría asociado significativamente con los bajos niveles de práctica de Actividad Física, así como también con una alimentación más 16 cercana al concepto de No Saludable y con una composición corporal ubicada más cercana al nivel de Sobrepeso.

Ana M. García, Rafael Gadea (2008) "Estimaciones de incidencia y prevalencia de enfermedades de origen laboral en España", Se estima que en el año de estudio se produjeron en España una media de 87.856 enfermedades relacionadas con el trabajo, la mayoría enfermedades osteomusculares (30.757 casos incidentes estimados) y de la piel (12.481 casos). Además, según nuestras estimaciones, en 2006 se diagnosticaron en España 9.153 casos de enfermedades respiratorias, 8.205 casos de alteraciones mentales y 6.082 tumores malignos relacionados con exposiciones a riesgos laborales. Un total de 999.591 trabajadores y 1.007.862 trabajadoras presentaron en dicho año alguna enfermedad o problema de salud relacionado con el trabajo; las más frecuentes han sido las enfermedades osteomusculares y las alteraciones psicológicas.

El impacto de las enfermedades laborales podría ser muy superior al que reflejan los datos del registro oficial de enfermedades profesionales. Es necesario hacer visible este problema para atender y prevenir adecuadamente las enfermedades de origen laboral en la población.

La revista cubana de Salud Pública con la autora Ximena Díaz Martínez (2011) afirma que el aumento de la actividad física es uno de los componentes más importantes de un estilo de vida saludable vinculándose a beneficios físicos y mentales. La inactividad física aumenta la frecuencia y la duración de las incapacidades laborales lo cual presupone implicaciones desfavorables para el trabajador, para la empresa y para la sociedad y concluye que: las pausas activas aumentan el nivel de actividad física de los usuarios, se establece un desempeño diferenciado pre y postintervención, y no se establece relación de dicho desempeño por unidad de trabajo.

Martínez, en la Revista Cubana de Salud Pública (2011) en el estudio "Pausa activa como factor de cambio en actividad física en funcionarios públicos" concluyó Los descansos activos aumentan el nivel de actividad física de los usuarios; Se establece un desempeño diferenciado antes y después de la intervención y no se establece la asociación de dicho desempeño por unidad de trabajo.

Uribe-Quevedo, A. Perez-Gutierrez, B. (2013) "Estimación de pose interactiva para pausas activas", Las afecciones de salud ocupacional relacionadas con la ergonomía resultan en problemas musculoesqueléticos que afectan el aparato de locomoción a través de los músculos, tendones, ligamentos y nervios, dando lugar a numerosos casos de

ausencia laboral. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido los problemas de salud laboral asociados con el trabajo excesivo de la computadora que resulta en la ejecución de tareas repetitivas y ciclos sedentarios. Con un mayor uso de dispositivos electrónicos móviles (computadoras portátiles, teléfonos inteligentes y tabletas) e iniciativas para traer su propio dispositivo, el tiempo de trabajo ha aumentado recientemente y los usuarios no cuidan su postura o articulaciones durante el uso de estos dispositivos. Las recomendaciones sobre pausas activas y ejercicios para evitar problemas de salud ocupacional se promueven con videos, animaciones, recordatorios, guías y encuestas, sin embargo, el uso de estas herramientas o tomarse el tiempo para pausas activas no lo hacen varios usuarios.

Revista Chilena de Enfermedades Respiratorias (2014) “Enfermedades respiratorias laborales en Chile”, Chile tiene dos sistemas separados para manejar los problemas de salud de los chilenos. Uno está dedicado a prevenir y atender todo tipo de enfermedades, desde la gestación hasta la muerte, y el otro está dedicado exclusivamente a enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo. El último ha tenido mucho éxito al reducir los accidentes laborales por debajo del 5%, tasa similar a la de los países desarrollados. El sistema ha sido replicado en otros países latinoamericanos. Las enfermedades profesionales, por otro lado, habían sido descuidadas por el sistema (aunque no en su diseño).

Pablo Lázaro, Elizabeth Parody (2014) “Coste de la incapacidad temporal debida a enfermedades musculoesqueléticas en España" Estimar el coste anual de la incapacidad

temporal (IT) ocasionada por las enfermedades musculoesqueléticas (EME) en España y su variabilidad entre comunidades autónomas (CC. AA.) y entidades pagadoras. Estudio descriptivo de costes por IT debida a EME en las CC. AA. en el 2007. Se utilizaron datos agregados del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) y extrapolaciones a las entidades que realizan el pago de la IT (INSS, mutuas y empresas), Las EME fueron la primera causa de IT en España en 2007, produciendo 908.781 episodios de IT (18% del total), 39.342.857 días de baja (23%) y 1.702 millones de euros de coste (23%). La incidencia anual de procesos de IT por EME por cada 1.000 personas ocupadas fue de 45. El coste por proceso de IT fue de 1.873 oscilando entre un mínimo de 1.391 € (La Rioja) y un máximo de 2.429 € (País Vasco). Las EME producen anualmente en España más de 39 millones de días de baja por IT, con un coste superior a 1.700 millones de euros. El coste de la IT tiene una amplia variabilidad entre CC. AA.

Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública (2015) "Notificación de accidentes y enfermedades laborales al Ministerio de Trabajo", Para determinar las tendencias en accidentes y enfermedades reportadas al Ministerio de Trabajo del Perú, se realizó un estudio descriptivo de datos secundarios de los informes de boletines mensuales de septiembre de 2010 a diciembre de 2014. A nivel nacional, se reportaron 54,596 accidentes no fatales. Las tasas de accidentes no fatales aumentaron en 2011-2013 (296.5 en 2011, 955.9 en 2012 y 1176.3 en 2013), disminuyendo en 2014 (878.9). Hubo 674 accidentes fatales cuyas tasas aumentaron entre 2011 y 2012 y se redujeron entre 2013 y 2014. Se notificaron 346 enfermedades profesionales; los más frecuentes fueron

los casos de pérdida auditiva (77), enfermedad por posturas inadecuadas (57) y dermatitis alérgica (44). Los informes disminuyeron de 6.9 en 2011 a 2.3 en 2014. Los informes de enfermedades ocupacionales disminuyeron, lo que podría indicar un subregistro significativo.

Riesgos laborales y enfermedades entre los trabajadores de los servicios de emergencia: una revisión de la literatura (2015), Los trabajadores de la salud enfrentan el riesgo de accidentes y enfermedades relacionadas con su ocupación. El estrés psicológico, la exposición a enfermedades transmisibles y la violencia son quizás las más importantes. Los trabajadores en los servicios de emergencia tienen más probabilidades de estar expuestos a estos riesgos que los trabajadores de la salud en otras áreas. Esta revisión tiene como objetivo evaluar la literatura internacional actual con respecto a esta situación y más específicamente el tratamiento que este tema ha tenido en Chile.

British Journal of Sports Medicine (2015) “oficina sedentaria: una declaración de expertos sobre el creciente caso de cambio hacia una mejor salud y productividad”, Un grupo internacional de expertos se reunió para brindar orientación a los empleadores para promover la evitación de períodos prolongados de trabajo sedentario. El conjunto de recomendaciones se desarrolló a partir de la totalidad de la evidencia actual, incluidos los estudios epidemiológicos a largo plazo y los estudios de intervención para lograr que los trabajadores se paren y / o se muevan con más frecuencia. La evidencia se clasificó en calidad utilizando los cuatro niveles del American College of Sports Medicine. Si bien se requieren estudios de intervención a más largo plazo, el nivel de evidencia consistente

acumulado hasta la fecha y el contexto de salud pública del aumento de las enfermedades crónicas sugieren que las pautas iniciales están justificadas. Esperamos que estas pautas estimulen investigaciones futuras y que sea posible una mayor precisión en futuras iteraciones.

Revista Brasileira de Medicina do Trabalho (2016) “Accidentes de trabajo y enfermedades laborales en los sistemas de compensación laboral”, las lesiones profesionales constituyen un importante problema de salud pública en el mundo. Para reducir los daños, los países han introducido leyes y estándares técnicos para la prevención y para brindar apoyo a las víctimas mediante un seguro de compensación para trabajadores y atención médica integral. Objetivo: comprender el número de reclamos de indemnización por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, las características de los trabajadores que presentaron un reclamo y las ramas industriales más afectadas.

La organización internacional del trabajo en su estudio (2016) “El recurso humano y la productividad”, Los empleados competentes y que tienen una buena disposición pueden contribuir a la productividad y crear una ventaja competitiva para su empresa. Como propietario de empresa, al mostrar respeto por sus empleados y tratarlos bien, mejorará el rendimiento de su empresa y, en definitiva, sus ganancias, describe también cómo maximizar sus ganancias mediante la planificación adecuada de la contratación, la motivación, la recompensa y protección de sus empleados.

Revista de electromiografía y kinesiología (2016) “Efectos del patrón de pausa activa de la actividad electromiografía de superficie entre sujetos que realizan tareas monótonas: una revisión sistemática”, Las pausas activas han mostrado efectos potencialmente beneficiosos para aumentar la variabilidad del patrón de activación eléctrica de los músculos. Sin embargo, existe una falta de consenso sobre cómo diseñar e implementar esas pausas y los métodos de procesamiento de datos de electromiografía de superficie (EMG) al evaluar tareas monótonas de bajo nivel. El objetivo de esta revisión sistemática fue sintetizar las evidencias con respecto a la forma en que se aplicaron las pausas activas y los métodos utilizados para investigar los cambios EMG relacionados.

Avances metodológicos para la determinación del origen de enfermedades laborales relacionadas con el estrés: la experiencia colombiana, la inclusión de enfermedades relacionadas con el estrés en la legislación colombiana planteó la necesidad de herramientas que faciliten la evaluación de los casos de manera estandarizada. Objetivo: diseñar un método homogéneo y válido para el análisis, la evaluación y el establecimiento de relaciones causales entre las exposiciones psicosociales en el trabajo y la aparición de enfermedades entre la población activa. Método: el protocolo comprende siete pasos consecutivos desde la verificación del diagnóstico hasta la evaluación de los factores de riesgo psicosociales y no psicosociales, que se puntúan en una matriz de valoración que permite estimar el peso relativo de cada uno de ellos. Resultados: El protocolo fue validado con un conjunto de casos de enfermedades posiblemente relacionadas con el estrés en el trabajo. Se calcularon indicadores generales de sensibilidad y especificidad. así como las particulares para cada

enfermedad incluida en el protocolo. Conclusiones: El Ministerio de Trabajo de Colombia estableció el protocolo descrito aquí como referencia obligatoria para los equipos de evaluación en los distintos niveles de seguridad social.

Revista española de salud pública (2017) “Reconocimiento de enfermedades profesionales según sexo, ocupación y actividad de la empresa en España”, Según las estadísticas oficiales, los hombres sufren más enfermedades profesionales (EEPP) que las mujeres. No obstante, hay que tener presente su desigual distribución y participación en el mundo laboral. El objetivo de este estudio fue valorar cómo afecta el sexo al reconocimiento de EEPP en España, identificando posibles factores de interacción/confusión.

Erik Ahlström (2016), “Plogging”, Todos sabemos que hacer deporte aporta una serie de beneficios al cuerpo, como la tonificación de músculos, fortalecimiento de huesos, mejora de la función cardiovascular, quema de calorías, refuerzo del sistema inmunitario y muchos otros. Y la acción de recoger basura aporta un extra.
El plogging es ideal para trabajar la intensidad, en lugar de recorrer grandes distancias. El movimiento de agacharse a recoger y volver a levantarse (sentadilla) es una excelente forma de trabajar la tonificación de glúteos y piernas. Además, nos encanta introducir todo tipo de ejercicios físicos durante el recorrido para que la experiencia deportiva sea completa.

Pero el mayor beneficio probablemente se lo lleve el medio ambiente. Al recoger los desechos estamos evitando la contaminación del suelo y las terribles consecuencias que eso tiene para nosotros mismos y para el planeta.

Revista de Salud Pública (2017) “Trabajo y salud: La Corte Constitucional frente a la tutela por accidentes y enfermedades laborales”, Objetivo Describir la forma en que la Corte Constitucional de Colombia ha interpretado el uso del recurso para la protección de los derechos constitucionales en las enfermedades relacionadas con el trabajo. El documento explica en qué casos el tribunal ha defendido el uso de esta acción y los precedentes judiciales clave sobre el tema. Método Análisis de una muestra representativa de las decisiones del Tribunal Constitucional con respecto a los recursos para la protección de los derechos constitucionales en enfermedades relacionadas con el trabajo entre 1992 y 2014. Codificamos 58 fallos, proporcionando estadísticas descriptivas y analizando los principales precedentes judiciales. El Tribunal ha asumido una posición proteccionista en apoyo de los trabajadores. En el 79.3% de los casos, el Tribunal revocó las decisiones de los tribunales inferiores y otorgó la acción a los empleados.

Maria Borda (2017) en su estudio “Impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial” que plantea: las estrategias dentro de los Programas Médicos Empresariales, para prevención de la enfermedad y promoción de la salud, así como la vacunación para la influenza la cual ha demostrado ser una estrategia efectiva para el control de ausentismos por enfermedades respiratorias. En definitiva, todas aquellas estrategias que busquen reducir las tasas de ausentismo en una

empresa determinada deben enfocarse en la implementación de ambientes saludables desde la óptica de salud física, así como de salud mental.

Cáceres-Muñoz, en la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública (2017) en el estudio "Efecto de un programa de pausa activa más folletos informativos en la disminución de molestias musculoesqueléticas en trabajadores administrativos" después de realizar varios estudios cuasi experimentales se concluyó: Las pausas de descanso combinadas con folletos informativos redujeron el dolor musculoesquelético en los trabajadores administrativos, lo que indica que esta estrategia puede implementarse en instituciones públicas y privadas.

St-Onge, N. Samani, A,. Madeleine, P. (2017) "Integración de pausas activas y patrones de actividad muscular durante el trabajo informático", Se ha informado que las contracciones musculares isométricas submáximas aumentan la variabilidad de la activación muscular durante el trabajo informático; sin embargo, otros tipos de contracciones activas pueden ser más beneficiosas. Nuestro objetivo fue determinar qué tipo de pausa activa versus descanso es más eficiente para cambiar el patrón de actividad muscular durante una tarea de computadora.

Herrera, F. Niño, R. (2020), RISTI - Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información, "Modelo informático para el monitoreo y control de rutinas de pausas activas en trabajadores de oficina por medio del modelo posenet", Las enfermedades ocupacionales son una de las principales causas de discapacidad en el mundo, se pueden

evitar pausas activas, sin embargo, no se ejecutan debido a la ignorancia, el olvido o la falta de motivación. Esta investigación tiene como objetivo proporcionar un mecanismo que garantice la realización de pausas activas con el apoyo de una herramienta informática que utiliza Posenet, una herramienta basada en redes neuronales convolucionales que permite estimar los puntos clave del cuerpo humano y, por lo tanto, monitorear una rutina de ejercicios relacionados con la pausa activa.

Cepal, Naciones Unidas (2020) “Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)”, El informe Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe es una publicación semestral elaborada en forma conjunta por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Oficina para el Cono Sur de América Latina de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En la segunda parte de este informe se examinan algunas de las políticas implementadas por los países para proteger el empleo formal e informal, cautelar los ingresos y proteger al sector productivo. Asimismo, se analizan los desafíos laborales para una reactivación productiva en el escenario posterior a la pandemia, para lo cual es necesario un pilar de políticas que prioricen la seguridad y la salud en el trabajo.

Organización Panamericana de la Salud (junio 2020) “Informe de la evaluación rápida de la prestación de servicios para enfermedades no transmisibles durante la pandemia de COVID-19 en las Américas” La pandemia de COVID-19 ha tenido un

impacto enorme en las personas, los sistemas de salud, los programas de salud pública y las economías de todo el mundo, y está afectando gravemente a la Región de las Américas. Aunque lo prioritario es prevenir la infección, reducir la transmisión y brindar una atención y un tratamiento adecuados a quienes tienen COVID-19, las enfermedades no transmisibles (ENT) siguen representando la carga más pesada en el ámbito de la salud. En la Región de las Américas, se estima que una de cada cuatro personas (es decir, 220 millones) tienen al menos una ENT, incluidas, entre otras, las enfermedades cardiovasculares, la diabetes, el cáncer y las enfermedades respiratorias crónicas. Esa población requiere acceso a servicios esenciales contra las ENT para que no se interrumpa el tratamiento de su enfermedad. Además, quienes tienen alguna ENT y las personas mayores corren más riesgo de desarrollar un cuadro grave de COVID-19 y de morir, lo cual en estos momentos coloca a este grupo en una situación de gran vulnerabilidad.

Carlos Ibarra, Universidad Atacama (Julio 2020) “Teletrabajo en situación excepcional de pandemia por COVID-19: desafíos para la gestión en seguridad y salud en el trabajo” Ante la gran crisis de salud que estamos atravesando, muchas empresas están utilizando el teletrabajo para mantener su actividad, reorganizándose para continuar lo mejor que puedan todo o parte de su actividad. En estas condiciones excepcionales, establecer el teletrabajo puede ser una fuente de riesgo y generar daños a la salud y seguridad de los trabajadores y trabajadoras. Ciertos puntos requieren una vigilancia particular.

Organización Panamericana de la Salud (septiembre 2020) “Declaración conjunta sobre las enfermedades no transmisibles y la covid 19” La pandemia de COVID-19 ha repercutido en todos los aspectos de nuestras sociedades: la manera en que vivimos, trabajamos, estudiamos y socializamos. Su efecto se está sintiendo en los sistemas de salud y las economías de todos los países de la Región de las Américas.

El acceso desigual a la protección social, los servicios de salud, los medicamentos esenciales, los alimentos saludables, el agua segura para el consumo, un saneamiento adecuado, la educación y las tecnologías combinado con el desempleo, la pobreza, la desnutrición, los trastornos mentales y el estigma plantea muchos retos para el desarrollo sostenible, la cobertura universal de salud y la recuperación de la pandemia.

Las enfermedades no transmisibles (ENT) subyacentes y los factores de riesgo asociados (consumo de tabaco, consumo nocivo de alcohol, alimentación poco saludable e inactividad física) han surgido como elementos estrechamente vinculados a los casos graves de COVID-19, afectando con ello a los grupos vulnerables de todas las edades, y están estrechamente vinculados a los principales determinantes sociales de la salud.

Colegio Americano de Medicina del Deporte (marzo 2020) El ejercicio es medicina, Hacer actividad física probablemente no sea una prioridad en medio de nuestra preocupación por protegernos a nosotros mismos, a nuestras familias y a nuestras comunidades durante la pandemia de COVID-19. Pero cuidado, quizás debería serlo, porque la actividad física puede ser una herramienta valiosa para controlar las infecciones por COVID-19 y mantener la calidad de vida.

La actividad física es una de las fuerzas más poderosas para mantener la buena salud. Al mejorar el funcionamiento de numerosos sistemas fisiológicos, la actividad física ayuda a prevenir y/o tratar muchas condiciones de salud física y mental (Powell, 2018).

3.1.3 Marco legal

Para el presente proyecto es necesario nombrar la legislación que rige este país sobre el tema a tratar:

Tabla 3 Marco Legal

NORMA	FECHA	CONTENIDO IMPORTANTE
Ley 50	28/12/1990	Dedicación exclusiva en determinadas actividades. En las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.
Ley 115	08/02/1994	Dice que es un fin de la educación: La formación para la preservación de la salud y la higiene, la prevención integral de problemas socialmente relevantes, la educación física, la recreación, el deporte y la utilización adecuada del tiempo libre.
Ley 1014	26/01/2006	Pretende promover el espíritu emprendedor entre los estudiantes y hacer de ellos personas capacitadas para innovar y generar bienes servicios dirigidos a formar competencias empresariales.
Ley 1355	14/10/2009	El Ministerio de Protección Social reglamentará mecanismos para que todas las empresas del país promuevan durante la jornada

		laboral pausas activas para todos sus empleados, para lo cual contarán con el apoyo y orientación de las Administradoras de Riesgos Laborales.
Ley 1429	29/12/2010	Ley de formalización y generación de empleo tiene por objeto la formalización y la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresa; de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse.
Decreto 1295	22/06/1994	Objetivos del Sistema General de Riesgos Profesionales. El Sistema General de Riesgos Profesionales tiene los siguientes objetivos: a) Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.
Decreto 934	11/04/2003	Por el cual se reglamenta el funcionamiento del FONDO EMPRENDER (FE). El artículo 40 de la Ley 789 de 2002 creó el Fondo Emprender FE como una cuenta independiente y especial adscrita al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) el cual será administrado por esa entidad y cuyo objeto exclusivo será financiar iniciativas empresariales en los términos allí dispuestos.
Decreto 525	23/02/2009	Reglamenta la forma de hacer efectiva la reducción en el pago de parafiscales para las micro, pequeñas y medianas empresas, en sus tres primeros años de vida, contemplada en el artículo 43 de la Ley 590 de 2000 (Ley Mi pyme).
Decreto 676	19/05/2020	Que dada la inclusión del COVID 19 como enfermedad laboral directa para los trabajadores de la salud, es preciso instruir a las Administradoras de Riesgos Laborales para que, en el marco del literal f) del artículo 80 del Decreto Ley 1295 de 1994, realicen pruebas de tamizaje y pruebas diagnósticas al personal de salud incluyendo al personal administrativo, de aseo, vigilancia y de apoyo que preste servicios en las diferentes actividades de prevención, diagnósticos y atención del Coronavirus COVID-1 9.

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo 4

Mercadeo

4.1 Objetivos

4.1.1 Objetivo General de la Investigación de Mercados

Conocer la oferta y la demanda actual de servicios relacionados con pausas activas y prevención de enfermedades relacionadas con las ENT en microempresas y empresas pequeñas dedicadas a la actividad de "Call Center" en la ciudad de Bogotá.

4.1.2 Objetivos específicos de la investigación de Mercados

- Analizar la oferta existente actualmente en la ciudad de Bogotá.
- Conocer la demanda actual de servicios de pausas activas en las microempresas y empresas pequeñas de Bogotá.
- Encontrar las posibles vías de comercialización del servicio para microempresas y empresas pequeñas de "call center" y Teletrabajo.

4.1.3 Definición del Objeto de Estudio

El objeto principal del presente estudio de mercado es el de definir las estrategias para la comercialización del servicio, precio, distribución y promoción. A su vez se pretende conocer la viabilidad del proyecto, es decir, si existe la demanda suficiente en el ámbito en el que se desenvuelve la empresa.

4.2 Aspectos Generales

4.2.1 Salud y Bienestar de los call center

En medio de las condiciones de confinamiento en el mundo, las empresas buscan cada vez más soluciones remotas para atender el flujo de solicitudes de los consumidores finales, lo que ha favorecido a Colombia y su oferta de BPO, especialmente de contact centers.

La creciente demanda proviene de varios mercados, principalmente de Estados Unidos. Así lo aseguran compañías como Teleperformance, las antioqueñas Konecta Colombia y One Link, y la barranquillera Atlantic BPO, que gracias a nuevos clientes internacionales tienen dentro de sus planes abrir más puestos de trabajo en los próximos meses.

Son 15.986 personas las que el sector emplearía en los próximos seis meses del año, según una encuesta de la Asociación Colombiana de BPO con la agencia de promoción de inversión extranjera Invest in Bogotá y la compañía Talentu. Serían 9.498 puestos en Bogotá, 3.098 en Medellín, 1.150 en Barranquilla y 765 en el Eje Cafetero.

Flavia Santoro, presidenta de ProColombia, indicó que “este sector BPO sigue adelante con su internacionalización y está en constante crecimiento, con una tasa anual

de aumento en sus ingresos de 3,8% de aquí al 2022, según Frost & Sullivan. Asimismo, Colombia es el tercer país con más agentes de contact centers en la región con cerca de 124.000 y se estima que para 2020 supere los 130.000. Esto se suma al hecho que el país cuenta con experiencia exportadora y gran posicionamiento regional, al representar el 13,1% de las ventas de contact center en la región en el 2019".

El trabajo realizado en un Call Center en Colombia es catalogado como poco riesgo debido a que las actividades que se realizan aparentemente no requieren una exigencia física, sin embargo, es una actividad que genera graves riesgos para la salud, según informe estadístico de los años 2019-2020 presentado por el Ministerio de trabajo la tasa de enfermedades laborales ha incrementado en un 14,66%. "Desde la década de 1990, han aparecido publicaciones relacionadas con el uso de computadores y problemas músculo esqueléticos, tales como tensiones musculares o sobrecargas en los músculos tendinosos en miembros superiores y en las zonas cervicales, dorsales y lumbares de la columna.

Esto sugiere una adecuada identificación de los factores de riesgo asociados como restricciones posturales, posición sedente prolongada, movimientos repetitivos, puestos de trabajo y accesorios computacionales ergonómicamente inadecuados. Una evaluación precisa de estos factores permite mejorar las condiciones de trabajo y por lo tanto la salud de los usuarios". (Muñoz & Vanegas 2012).

Aquellas enfermedades consideradas de origen laboral generan en su gran mayoría afectación de tercio superior de tronco dado por compromiso de región cervical, extremidades superiores y región dorso lumbar, ocasionando ausentismos laborales. Por

lo anterior se concluye que en el sector laboral el Call center abarca una gran participación de trabajadores del país, por ende, la necesidad de identificar en estas empresas una alternativa de solución encaminada a la reducción de costos y el bienestar de los trabajadores es lo que se propone Reiníciate, dando manejo a las posibles patologías vistas como enfermedades laborales, en conclusión, estar actualmente en un Call center no es un trabajo seguro por el índice de rotación y ausentismo que presenta.

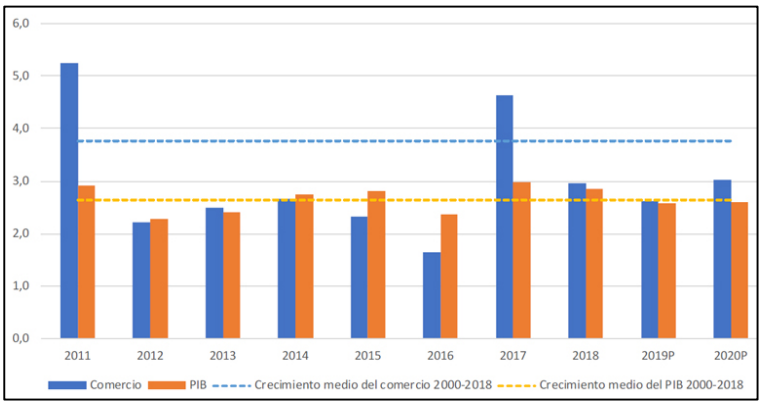
4.3 análisis del Mercado

La prevención de enfermedades laborales y la promoción de hábitos de vida saludable ha sido unos de los factores primordiales para la ampliación del sector servicios en el mundo, con el fin de aportar una disminución de mortalidad relacionadas con las ENT. Cada vez surgen nuevos servicios para ofrecer, por ello es necesario conocer el comportamiento de la oferta y la demanda de pausas activas.

4.3.1 Sector Servicios en el Mundo

El crecimiento del comercio de servicios continúa de manera constante.

Ilustración 11 Crecimiento Sector Servicios



Fuente: Informe de Comercio Mundial

4.3.2 Sector de Servicios en Colombia

En Colombia este sector durante el último año presentó un incremento aportando a la generación de empleo y actualmente representa el 69% de puestos de trabajo en el país. El gobierno nacional reconoce la importancia y el impacto de este sector dentro de la economía y el desarrollo del país. (Fenalco, 2012)

4.3.3 análisis del Sector

El Servicio de Asesoría y Consultoría en Colombia.

"La oferta de servicios de asesoría y consultoría empresarial en Colombia se ha expandido gracias al interés que se ha generado por estimular a las Mipymes, ya que estas constituyen el motor que impulsa la economía nacional. Los colombianos siempre se han caracterizado y han sido reconocidos internacionalmente por ser gente creativa y

trabajadora; cada año surgen nuevas ideas de emprendedores con talento y ganas de salir adelante. Sin embargo, tal como lo demuestra un estudio realizado por la Fundación para el Desarrollo Sostenible (Fundes), el 80 por ciento de las Pymes no cuenta con una planeación estructurada y se concentra más en producir que en mirar hacia el mercado"

Alfonso Arango, director de Gestión en Incubar Colombia afirma que, "generalmente, las personas inician su empresa porque creen que da plata y esa es una percepción bastante equivocada. La gente se acostumbra a aprender del error y, lastimosamente, las equivocaciones en los negocios se pagan muy caro".

4.3.4 Necesidades a Satisfacer

Los Call Center han tenido un gran crecimiento en la última década representando una opción laboral muy llamativa para los jóvenes de la generación y correspondiente a Millennials cuyas características es el gran dominio de la tecnología actual, gran capacidad social y comunicadora que los hace adoptar retos constantemente y se convierten en los candidatos perfectos para desempeñar el rol de 'Teleoperador". Debido a las peculiaridades descritas de esta Generación este tipo de empleo se favorece porque no se requiere tener experiencia previa y es una forma aparentemente fácil de obtener ingresos temporalmente ya que los jóvenes Millennials son independientes y no contemplan el final de su vida laboral en un Call Center.

Sin embargo, al desempeñar un cargo de "Teleoperador" se distribuyen las jornadas laborales por turnos; desde muy temprano hasta final del día previamente distribuidos. El desarrollo de estos cargos implica el contacto permanente con clientes, a

través de vía telefónica o internet, usan “diademas” para responder llamadas, deben utilizar su voz constantemente, son expuestos a posiciones prolongadas sujetas a contacto visual con una pantalla de computador, tecleo constantemente y movimientos repetitivos que con llevan a la aparición de diversas enfermedades osteomusculares y otras relacionadas con el estrés que en algunos casos puede llevarlos a tener una afectación permanente.

De acuerdo con una investigación de la Universidad Nacional denominada ‘La salud y seguridad en el trabajo en Colombia’, el síndrome del túnel del carpo, seguido del lumbago no especificado y la hipoacusia neurosensorial bilateral (pérdida auditiva), son las enfermedades laborales más comunes entre los trabajadores colombianos. Enfermedades en su mayoría asociadas a trabajos administrativos, call center y teletrabajo.

Cada día mueren personas a causa de accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2,78 millones de muertes por año. Además, anualmente ocurren unos 374 millones de lesiones relacionadas con el trabajo no mortales, que resultan en más de 4 días de absentismo laboral. El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 3,94 por ciento del Producto Interior Bruto global de cada año, esto según la Organización Internacional del trabajo.

Según el Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral las jornadas extendidas, la demanda de trabajo y las difíciles condiciones laborales hacen que cada día miles de

empleados sufran de alguna enfermedad derivada de su ocupación, desencadenando incapacidades y pensiones por invalidez.

La Organización Internacional del Trabajo, calcula que cerca del 8% de la población trabaja más de 12 horas diarias y 2,5 millones de personas mueren al año por algún malestar laboral. En el país, cerca de 425 padecimientos están reconocidos por el Decreto 1477 de 2014.

En Colombia, datos de Fasecolda muestran que en 2020 se registraron XXX enfermedades laborales calificadas. Las lesiones músculo esqueléticas representan casi el 90% de padecimientos; se destacan la tendinitis en hombros, codos y manos, síndrome de túnel del carpo y dolores de espalda.

Otras enfermedades sufridas con gran frecuencia por los trabajadores son trastornos auditivos, mentales y lesiones de la piel. Además, en los últimos años se han intensificado los problemas respiratorios, algunos asociados a las ENT.

Por otra parte, desde el punto de vista de la empresa esta situación se ve reflejada en un ausentismo y continuas incapacidades que traen consigo una afectación negativa dado por disminución en la productividad tanto de los empleados como de la empresa.

En vista de esta problemática que compromete tanto al empleador como a los colaboradores, se hace imprescindible implementar una solución oportuna y eficaz a través de actividades de prevención y promoción de la salud, esto, principalmente desde el área de terapia física y yoga.

En consecuencia, a lo anterior, Reiníciate, considera mejorar la calidad de vida de los trabajadores de Call Center y al intervenir de forma preventiva a nivel físico, es

fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal enmarcado en el ODS número tres de salud y bienestar, mitigando así enfermedades no transmisibles y enfermedades laborales

Por tal razón, se plantea el portafolio de Servicios al empleador en base a una buena salud de sus trabajadores con estrategias de Prevención como el uso de las Pausas activas, rumba terapia, yoga, etc. Se estimulará el uso de servicios no habituales en Colombia tales como los masajes cervicales donde se pueda realizar el seguimiento personalizado para la adecuada recuperación del trabajador y así garantizar un tratamiento eficaz que disminuya la incidencia de ausencias laborales por enfermedad y disminuir el impacto en la producción.

4.3.5 Oportunidades del Sector

Tabla 4 Oportunidades del Sector

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha revelado que, según el primer estudio para analizar la evolución de la actividad física de las personas en Latinoamérica, Colombia se ha evidenciado con el 36 por ciento de su población con sedentarismo.	Al menos un 60% de la población mundial no realiza la actividad física necesaria para obtener beneficios para la salud. Esto se debe en parte a la insuficiente participación en la actividad física durante el tiempo de ocio y a un aumento de los comportamientos sedentarios durante las actividades laborales.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), las enfermedades no transmisibles (ENT) asociadas a la inactividad física son el mayor problema de salud pública en la mayoría de los países del mundo. Se necesitan con urgencia medidas de salud pública eficaces para mejorar la actividad física de todas las poblaciones.	Según la OPS, casi 11.000.000 muertes se deben a enfermedades laborales. Como estos números demuestran, las muertes y lesiones laborales suponen una fuerte carga a los servicios médicos. El costo de las lesiones y muertes ocupacionales varía entre el 2 y 14% del PIB de algunos países Latinoamericanos.
Según la OPS, las enfermedades no transmisibles (ENT) subyacentes y los factores de riesgo asociados (consumo de tabaco, consumo nocivo de alcohol, alimentación poco saludable e inactividad física) han surgido como elementos estrechamente vinculados a los casos graves de COVID-19, afectando con ello a los grupos vulnerables de todas las edades, y están estrechamente vinculados a los principales determinantes sociales de la salud.	La OPS afirma que la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto enorme en las personas, los sistemas de salud, los programas de salud pública y las economías de todo el mundo, y está afectando gravemente a la Región de las Américas. Aunque lo prioritario es prevenir la infección, reducir la transmisión y brindar una atención y un tratamiento adecuados a quienes tienen COVID-19, las enfermedades no transmisibles (ENT) siguen representando la carga más pesada en el ámbito de la salud.

Fuente: elaboración propia

Evidenciamos diferentes estudios que demuestran las oportunidades que puede tener REINICIATE, al contar con servicios que ayuden a mitigar los problemas de salud pública en tiempo de pandemia, enfocados a las Enfermedades no Transmisibles (ENT) y Enfermedades Laborales.

4.3.6 Empresas con los Mejores Programas Corporativos en Colombia

Para abordar este capítulo se tuvieron en cuenta fuentes secundarias que aportaron cifras sobre cómo es manejado actualmente el Bienestar Laboral en Colombia y de cuánto aportan las organizaciones por la salud física y emocional de sus colaboradores. Dichas investigaciones dan como resultado que las empresas que incluyen dentro su estrategia organizacional el bienestar de los trabajadores son altamente productivas y rentables.

Great Place to Work y Merco durante los últimos años se han encargado de encuestar a trabajadores y de indagar al interior de las compañías para conocer de cerca la realidad del bienestar social empresarial.

A continuación, el consolidado de las investigaciones mencionadas anteriormente:

Team foods Colombia

En Team Foods consideran que trabajar en crear buenos ambientes laborales les permite identificar si las estrategias relacionadas con el talento humano van por buen camino. Esta gestión se ha visto compensada con una reducción del ausentismo, un mayor compromiso con la calidad y la seguridad industrial.

Así mismo, en este proceso la organización ha descubierto que un buen ambiente laboral les permite plantearse retos extraordinarios, puesto que se da paso a la diversidad de opiniones e ideas, que obliga a la compañía a estar en un proceso de creación constante.

Mercadolibre Colombia

Aquí ofrecen un completo plan de beneficios que contempla, entre otros, medicina prepagada, plan dental, subsidios de alimentación, momentos de esparcimiento, maternidad extendida y convenios con instituciones educativas. También flexibilidad en materia de tiempo y espacio de trabajo.

"Nosotros evaluamos por objetivos, no medimos cuánto tiempo están sentadas las personas en la oficina frente al computador", dice Ramírez, al tiempo que destacó que la organización cuenta con una población mayoritariamente milenial (más de 90% de los colaboradores corresponden a esta generación) y a esa generación le interesa mucho trabajar en empresas con propósito.

Redeban

Dentro de las acciones que realiza la empresa se destacan: el desarrollo del liderazgo de los directivos para que inspiren a sus equipos; beneficios económicos y de salario emocional; y planes de carrera, formación, desarrollo y reconocimiento, así como múltiples actividades organizacionales.

La tasa de rotación en Redeban se encuentra en 0,046%. Este indicador, además de ser satisfactorio para ellos, representa sus esfuerzos en la gestión del ambiente laboral. En esta organización están convencidos de que el talento humano es el pilar más

importante para mantener a la compañía viva y perdurable en el tiempo. Por eso, saben que deben enamorar a sus colaboradores y construir con ellos relaciones de confianza que les permitan brindar lo mejor de sí y encaminarse hacia el cumplimiento de la misión organizacional.

Yanbal de Colombia

La compañía ofrece beneficios acordes con lo que demandan sus empleados. Es así como promueve un balance de vida generando flexibilidad de horario y jornada reducida; estilo de vida saludable a través de un programa de salud que se enfoca en la mente y cuerpo, y espacios para el desarrollo profesional y personal, entre otros.

En Yanbal creen firmemente que el recurso humano es lo más valioso dentro de la compañía. Por ello, constantemente hacen un monitoreo del ambiente laboral a través de programas de desarrollo y bienestar, basados en un liderazgo influenciador, la motivación y el compromiso de parte del equipo de trabajo. De hecho, el indicador mejor resuelto dentro de la organización es la rotación por renuncia, demostrando que realmente los colaboradores tienen un fuerte sentido de pertenencia con la compañía. Incluso, a nivel regional, este indicador es menor al promedio de Latinoamérica, encontrándose en 4,86%.

DIRECTV Colombia

La empresa se preocupa por sus colaboradores más allá de su horario de trabajo porque los valora “como individuos y miembros de una familia y una comunidad. Nos interesa acompañarlos no sólo mientras están en la oficina, sino también en el tiempo que pasan en sus casas y con sus seres queridos”, explica. Para lograrlo, ofrecen beneficios

que permiten cuidar su salud y bienestar general, y promueven flexibilidad y un estilo de vida sano.

La transformación digital que enfrenta el mundo le ha permitido a DIRECTV retarse y brindar una mejor experiencia de entretenimiento, contenidos y servicio a sus clientes. No obstante, esto no sería posible sin su equipo humano, pues juntos son el motor para avanzar hacia estos cambios. Por esta razón, la organización ve en la gestión del ambiente laboral un pilar estratégico que impacta positivamente en el negocio.

4.4 características Principales de la Actividad Empresarial

Tabla 5 Actividad Empresarial

NOMBRE DE LA EMPRESA	REINICIATE SAS
ACTIVIDAD	Esta empresa se dedica principalmente a otras actividades de atención de la salud humana
CÓDIGO CIIU	8699 - 8299 - 9319
LOCALIZACIÓN	BOGOTA D.C.

TIPO DE EMPRESA	S.A.S
INSTALACIONES	Kennedy
PERSONAL (NÚMERO EMPLEADOS)	6, 7
CLIENTES	Personas jurídicas, personas naturales
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	**Línea Física** (Asesorías en pausas activas, Rumba terapia, Automasaje cervical, Yoga en puesto de trabajo y Taller Familiar). **Línea Mental** (Gimnasia cerebral, Asesoría comunicación asertiva, Asesoría Inteligencia Emocional y Taller Familiar). **Línea de Alimentación** (Asesoría alimentación saludable y Taller Familiar). **Plogging,** Deporte ecológico, como herramienta de

	ayuda a mejorar la conciencia ambiental

Fuente: Elaboración Propia

4.5 Segmentación del Mercado

4.5.1 Segmentación de Reiníciate

Tabla 6 Segmentación

SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA	SEGMENTACIÓN POR TIPO DE COMPORTAMIENTOS	SEGMENTACIÓN POR TIPO DE CLIENTE

Empresas ubicadas en Bogotá	Empresas que busquen mejorar y mantener una adecuada Salud Laboral de sus colaboradores y así mismo cumplir las normas de SST.	Microempresas de Call Center afiliadas a ARL.

Fuente: Elaboración Propia

4.5.2 Delimitación Geográfica

Las oficinas de REINÍCIATE SAS, estarán ubicadas en la ciudad de Bogotá, en la localidad de Kennedy. Se pretende llegar, en un principio, a las microempresas de call center de la ciudad.

4.5.3 Caracterización

Bogotá ciudad capital de Colombia, emblemática joya andina que levanta expectativas, capital donde la nación busca oportunidades y orientación, donde la población afligida encuentra refugio en épocas de violencia y angustia, cuando encuentra aspiraciones de progreso. La ciudad ocupa lugar en una ubicación geográfica central de Colombia, sus siete millones setecientos cuarenta y tres mil novecientos cincuenta y cinco habitantes y sus trescientos cincuenta kilómetros cuadrados de extensión. Ciudad elegida para realizar el lanzamiento del proyecto, existen características particulares para

ello, una de ellas es que en Bogotá el sector de los call centers ha aumentado a un ritmo particular, llegando a crecer hasta un 11% anual (Portafolio, 2016), la llegada de nuevas multinacionales de este sector al país se debe a que Colombia tiene una localización geográfica ideal por su cercanía para prestar el servicio del call center a las comunidades hispanohablantes de países de América latina, Centroamérica y Norteamérica. Al igual que el Teletrabajo en donde las tendencias globales apuntan hacia la transformación de los entornos laborales. Entre estas aparece el teletrabajo como una modalidad que combina las políticas corporativas basadas en el cumplimiento de objetivos junto a los recursos tecnológicos necesarios para alcanzarlos. Actualmente en la ciudad con una densidad poblacional de aproximadamente 4146 habitantes por kilómetro cuadrado, de acuerdo con las cifras presentadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Todas estas cifras llevan a las compañías a reinventarse en época de pandemia SARS-CO19, revolucionando la forma de trabajar, para mantenerse en el mercado, nace allí el Teletrabajo nombrado anteriormente. Por otro lado, una de las principales características del personal de las compañías de Call Center son: Empatía, Capacidad de Gestión, Tranquilidad, Capacidad Comunicativa; llevando al empleado a brindar en todas las ocasiones una respuesta asertiva en nombre de la compañía en la que trabaja, ocasionando sin duda un cúmulo de estrés laboral por omitir su perspectiva de la situación. El concepto de estrés es importante y tiene relevancia en el ámbito laboral porque el individuo puede responder de diferentes maneras ante un suceso inesperado, para algunas personas una situación puede ser muy amenazante, pero para otras esa misma situación podría pasar desapercibida, estas respuestas pueden activar mecanismos

fisiopatológicos de una enfermedad. Estas son características claves para el desarrollo del portafolio de servicios ofertado por REINICIATE SAS.

En una investigación realizada por Cicerone (2013), acerca del burnout en call center en la ciudad de Rosario, se abarcaron temas relacionados con el estrés laboral. Como conclusión se plantea que las personas que trabajan en un call center están más predispuestas a sufrir de Burnout, que las personas que no trabajan en estos contextos.

Además, se halló que el trabajo en call center representa un agotamiento a nivel emocional en los empleados, un trato inadecuado y desensibilizado ante los agentes call center. El no sentirse realizados profesional y laboralmente, hace que haya un deterioro en la calidad de vida de las personas que trabajan en los call center. En otra investigación, llevada a cabo por Ahumada en la ciudad de Bogotá (año), se indica que en una central de comunicaciones pueden presentarse situaciones de estrés, y se presentan factores secundarios como lo son: trabajo por turnos, sobrecarga laboral, trabajo repetitivo, supervisión exhaustiva, entre otros. Estas variables unidas a factores medioambientales, familiares, sociales y personales, llevan a los operadores a vivir situaciones estresantes que, en algunas ocasiones, están relacionadas con enfermedades de tipo físico.

Adicionando a este factor mental se suma el factor físico, no menos importante. En la actualidad, la actividad física que realiza el hombre es mucho menor que en otras épocas, además en los últimos años ha habido una importante migración del campo a la ciudad, donde la actividad física es más restringida, caracterizada por un marcado sedentarismo. Por otro lado, el incremento de la tecnología y la electrónica han llevado al 13 uso de innumerables aparatos automáticos, que realizan las tareas físicas que antes

eran propias de la humanidad. Un estudio realizado en la Universidad de Antioquia, cuyo objetivo era relacionar el comportamiento del ausentismo laboral y la actividad física de los trabajadores en esta institución, encontró que las incapacidades en esta población se relacionaban directamente con la disminución de la actividad física y que la causa de los ausentismos, eran principalmente consecuencia de patologías respiratorias, osteomusculares y los traumatismos. En relación con el género, las incapacidades eran mayores en las mujeres, probablemente porque ellas asistieron con mayor frecuencia a los servicios de salud y así se cuidaban contra los diferentes factores de riesgo. Este aumento de las incapacidades y del autocuidado, que al parecer las desfavorece en el ámbito laboral, aumenta su expectativa de vida entre 5 – 10 años, en relación con los hombres. Este conjunto de factores lleva a pensar que se necesita una solución inmediata para estas personas, un bienestar integral que mejore su calidad de vida, los hábitos saludables, la mejora en la alimentación y la inclusión de actividad física sin duda hacen parte de la disminución en cifras de ENT y enfermedades de tipo laboral, REINICIATE SAS está diseñada para contribuir con este problema mundial en marco del ODS número tres de Salud y Bienestar.

4.6 análisis de la Competencia

4.6.1 Situación del Sector

Para determinar la situación del sector se toman en cuenta las empresas registradas en cámara y comercio de Bogotá dedicadas a la actividad.

Actualmente en Bogotá existen alrededor de 795.648 empresas registradas en cámara de comercio.

Tabla 7 Empresas con Actividades A fines

NÚMERO DE EMPRESAS CON ACTIVIDADES AFINES SOBRE EL TOTAL DE EMPRESAS			
	EMPRESAS AFINES	TOTAL DE EMPRESAS	% SOBRE EL TOTAL
BOGOTÁ	235	795.648	0.030%

Fuente: Elaboración Propia

4.6.2 características Principales Competidores

Dentro del sector de la promoción de la salud en el ámbito laboral, se han identificado una serie de competidores directos. Hemos tenido en cuenta aquellas empresas del sector que se dedican exclusivamente a la prestación de servicios de asesorías en pausas activas enfocados especialmente a la prevención de Enfermedades No Transmisibles (ENT). Por tanto, en nuestro análisis de competidores no se considerarán aquellas empresas dedicadas a prestar servicios de pausas activas generales. A

continuación, se expone un cuadro con la descripción del posicionamiento aproximado de los competidores más directos de REINICIATE.

Considerando a las empresas con mayor trayectoria en el mercado, a continuación, se muestra la Matriz De Perfil Competitivo (MPC), con el fin de evaluar la competencia directa

Ilustración 12 Matriz de Perfil Competitivo

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO IDEA DE NEGOCIO (REINICIATE)							
FACTORES CLAVE DEL ÉXITO		WELLNES SPA MOVIL		AR SPA		TORNASOLSPA	
	PESO	CAL.	PP.	CAL.	PP.	CAL.	PP.
1. Variedad en portafolio de servicios	0,1	3	0,3	2	0,2	2	0,2
2. Servicio a domicilio	0,1	4	0,4	1	0,1	1	0,1
3. Uso de tecnologia	0,1	2	0,2	1	0,1	1	0,1
4. Certificacion entidades de control.	0,1	1	0,1	1	0,1	3	0,3
5. Estrategias de acceso al servicio	0,1	3	0,3	2	0,2	3	0,3
6. Sede en Bogota	0,1	3	0,3	2	0,2	2	0,2
7. Plan corporativo	0,1	3	0,3	3	0,3	1	0,1
8. Especialistas en el tema	0,1	3	0,3	1	0,1	2	0,2
9. Sedes a nivel nacional	0,1	3	0,3	2	0,2	2	0,2
10. Diferentes metodos de pago	0,1	3	0,3	2	0,2	2	0,2
TOTAL	1		2,8		1,7		1,9

1	Debilidad Grave
2	Debilidad menor
3	Fortaleza menor
4	Fortaleza importante

Fuente: Elaboración Propia

4.6.3 Resultados Matriz Situacional

La matriz de perfil competitivo nos muestra nuestros principales competidores respecto al mercado, encontramos que existen tres empresas prestando un servicio similar al que prestaremos en REINICIATE. Según la anterior tabla podemos observar que la empresa con mayores fortalezas es WELLNES SPA MOVIL, quien obtuvo un puntaje total de 2,8 superando a las demás empresas por casi un punto completo, vale aclarar que se evaluó por medio de diez factores de éxito importantes en este respectivo mercado.

4.6.4 Posicionamiento Competidores

Tabla 8 Posicionamiento Competidores

EMPRESA	POSICIONAMIENTO
WELLNESS MÓVIL	Generan Informes exhaustivos individuales y confidenciales para cada empleado y globales corporativos para identificar el estado de salud corporativo y hacer un seguimiento de su evolución
AR	Incluye programas específicos de control de estrés. Además de dolor de espalda, musculatura y articulaciones. Y de control de peso y obesidad.
TORNASOL	Implantan programas de salud y actividad física laboral integrados en su forma habitual de trabajo, sin irrumpir en el normal funcionamiento de la empresa, mejorando las relaciones interpersonales y fomentando el trabajo en equipo

Fuente: Elaboración Propia

4.6.5 Análisis Servicio - Mercado

Tabla 9 Análisis Servicio - Mercado

Precio		Debido a la alta calidad de nuestros servicios, los precios de estos pueden superar en ocasiones a los de la competencia.
Cercanía al cliente		Ofrecemos un servicio cercano y personalizado a cada cliente. Estudiamos a cada empresa y conocemos a la perfección sus características para ofrecer un servicio lo más ajustado a sus necesidades posible

Versatilidad		Todavía no somos capaces de adaptarnos fácilmente a cualquier tipo de cliente. Tras realizar una segmentación del mercado, y debido a la falta de medios técnicos e infraestructura, hemos decidido llevar nuestro servicio sólo a trabajadores de microempresas tipo call center, abandonando, por ahora, la posibilidad de atender a otro tipo de clientes.
Variedad de servicios		Ofrecemos una variedad muy amplia de servicios comparado con nuestra competencia. Intentamos cubrir todos los campos fundamentales de actuación relacionados con la salud física y mental de los trabajadores de su empresa.

Calidad de servicios		Ponemos a disposición de nuestros clientes un servicio de calidad, garantizamos la evaluación continua de nuestros programas y nos comprometemos a hacer medición de los resultados enfocando nuestro proceso a la mejora continua. Nuestro joven equipo de profesionales está a la última en innovación y en las técnicas más punteras en salud y bienestar, además se encuentran en continua formación para estar al día de las últimas investigaciones que se llevan a cabo. Todo ello garantiza la calidad de nuestro servicio.
Experiencia en el sector		Somos un equipo de profesionales bien formados, pero jóvenes. Por ello, no nos avalan años de experiencia
Uso de la tecnología		Reiníciate contará con una aplicación para el aprovechamiento total de los usuarios, en donde encontrarán diversas formas de continuar con beneficios para su salud laboral

Profesionalismo en los servicios		Se contará con personas idóneas en cada campo, esto asegurará la buena ejecución del servicio

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10 Código Semafórico

CÓDIGO SEMAFÓRICO	**SIGNIFICADO**
	El servicio que ofrece nuestra empresa supera al de la competencia, por lo que no se trata de un factor de riesgo
	Es necesario vigilar este factor, puesto que, en determinados casos, el servicio de la competencia supera al de nuestra empresa. Puede llegar a convertirse en un factor de riesgo en un futuro
	Se deben tomar medidas debido a que el servicio de la competencia supera al de nuestra empresa, lo que podría suponer un problema para la misma. Se trata por tanto de un factor de riesgo

Fuente: Elaboración Propia

4.7 Población Objeto

Existen un total de 654 empresas dedicadas al CALL CENTER EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ. Analizando la población por tamaño, es posible determinar que las microempresas y empresas pequeñas resultan ser las que más mercado abarcan.

Tabla 11 Cantidad de Empresas dedicadas al Call Center en Bogotá

CANTIDAD DE EMPRESAS DEDICADAS AL CALL CENTER EN BOGOTÁ		
	#	%
MICROEMPRESAS	97	15%
EMPRESAS PEQUEÑAS	207	32%
EMPRESAS INTERMEDIAS	223	34%
GRANDES EMPRESAS	127	19%
TOTAL	654	100%

Fuente: Cámara de Comercio

Como empresa prestadora de servicios REINICIATE SAS, considera el mercado del sector privado con mayor identificación de enfermedades laborales, específicamente en empresas de Bogotá, que deseen motivar a sus trabajadores, edades entre los 18 y 70 años, que laboran en oficinas con un turno diario de 8 horas mínimo, más comúnmente microempresas tipo call center. Los trabajadores deben presentar mínimo 6 meses de laborar en dicha empresa, por consiguiente, sus niveles de estrés son altos, esto con el fin de generar gran cambio en la sintomatología del usuario (trabajador de la empresa).

4.7.1 Análisis de la Demanda

Los servicios de pausas activas y manejo del estrés laboral han ido cobrando importancia a lo largo de los últimos años. El aumento de la competencia y el deseo de tener mayor calidad en las empresas ha permitido florecer la demanda de este tipo de servicios.

4.7.2 Volumen de negocio del sector

El volumen de facturación de las empresas dedicadas a las pausas activas y manejo del estrés laboral depende de factores como los servicios que comercializan el número de trabajadores y los precios que fija.

Las microempresas generan en promedio $18´266.722. En ventas netas.

(Estimación realizada a partir de la información ofrecida en la base de datos de cámara de comercio de Bogotá.)

4.7.3 Tamaño del mercado

El tamaño del mercado potencial es calculado en base a las empresas dedicadas a la actividad de call center de carácter microempresa.

Para 2019 existen un total de 97 microempresas de tipo call center, una vez segmentado el mercado se realiza una encuesta telefónica a 78 empresas (muestra) con el fin de conocer la demanda e intención de demanda de servicios de pausas activas por parte de las microempresas.

4.7.4 Análisis de la comercialización

Las empresas dedicadas a la actividad de pausas activas van dirigidos a cualquier tipo de población que requiera el servicio no se encuentran segmentadas.

4.8 Metodología

Para el desarrollo y la justificación de la idea de negocio se utilizará el tipo de investigación cuantitativa de tipo exploratoria, está diseñada sobre la investigación cuantitativa experimental esto "Es comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una explicación inicial en un momento específico. Aplicados por lo general a problemas nuevos." (Orjuela, 2015). Al ser de tipo exploratorio se recolectarán datos en un único momento realizando encuestas a empresas y trabajadores para identificar visión acerca de

cómo reaccionarán los trabajadores hacia la marca y propuesta de negocio, su afectación en la salud, etc. Las encuestas se realizarán en empresas de Call center en la ciudad de Bogotá de acuerdo con las bases de datos obtenidas de Asociación Colombiana de Contact Centers, BPO y cámara y comercio.

4.8.1 Método de investigación

El método de investigación sobre el cual se desarrolló esta investigación es de tipo inductivo, puesto que permite, a partir del diagnóstico realizado a algunas empresas, analizar la viabilidad del negocio, puesto que la inducción "es una forma de razonamiento y argumentación; por tal motivo, conlleva a un análisis ordenado, coherente y lógico en los problemas, tomando como referencia premisas verdaderas y así llegar a conclusiones que estén relacionados con el todo y sus partes" (Ávila Baray, 1996, p. 107).

4.8.2 Fuentes primarias y secundarias

Fuentes primarias: Encuestas y entrevistas a los empleados, voluntarios y jefes o empleadores para establecer la situación actual de la empresa y su desempeño en el mercado.

Fuentes Secundarias: Todo el material bibliográfico necesario para lograr resultados positivos.

4.8.3 Material bibliográfico

El Congreso Colombiano a través de la Ley 1221 de 2008 reglamentada por el Decreto Nacional 884 de 2012 establece la definición de Teletrabajo (Call Center) como: “ forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo “; y a su vez delimita el concepto de Tele trabajador como: “Persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios”.

Es importante hacer referencia al Artículo 6 de la Ley 1221 de 2008 que indica que a los teleoperadores no les aplica los recargos nocturnos y horas extras, la ley mencionada contempla que el Ministerio de Protección Social deberá velar por que el trabajador no sea explotado en su carga laboral.

Michelli (2006) explica que los Call Centers son los negocios del siglo XXI por lo que existe una masificación de servicios, menciona las diferentes modalidades de trabajo entre ellas la tele negociación y el telemercadeo; en ocasiones con falta de trabajadores por lo que los teleoperadores tienen que multiplicarse en sus funciones.

Es importante conocer que “La forma de medición de la efectividad del proceso y la organización del trabajo es una relación entre el porcentaje de llamadas atendidas y el tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido” Michelli (2006).

A pesar de que el negocio de Call Center se encuentra en expansión por la necesidad de este como servicio tercerizado, el trabajo no se encuentra bien remunerado y este se ve representado en el indicador operador – hora; Michelli (2006) en su artículo menciona que el salario de un trabajador en Estados Unidos e India es de $30, en México $12 y Argentina $8. Es entonces que la población juvenil perteneciente a los Millennials es aquella que está dispuestos a este tipo de ofertas laborales donde son sometidos a horarios extensos por bajos sueldos. Más aún, estos trabajadores son contratados por Temporales y Michelle (2006) indica que los contratos son renovados varias veces con el fin de "no generar derechos laborales". Adicionalmente el autor Michelli (2006) hace énfasis en que los empleadores no dedican tiempo suficiente para la capacitación de sus empleados, el tiempo dedicado es muy corto y se aprende lo básico como la terminología indicada para desempeñar el cargo de Teleoperador. Para la compañía de teletrabajo es más importante la cantidad que la calidad.

Entonces dado que el Teleoperador es medido por llamadas atendidas y tiempo de espera, sin sumar el contenido de la llamada, ya sea petición, queja, compra, cobrar un crédito, etc., se ve sometido a estrés presentando un "desbalance laboral". Suárez (2013).

Suárez (2013) realizó un estudio sobre estrés laboral en trabajadores de Call Center y concluye que éste es mayor en los que trabajan en área de ventas dado que tienen que cumplir metas y de ellas dependen otros factores a diferencia de los que trabajan en atención al cliente, determinó también que la antigüedad en el cargo también es considerada como factor estresante y no identificó diferencias entre edad y sexo.

Muñoz, Vanegas (2012) expresan que" una inadecuada preparación de las condiciones organizacionales y ambientales del lugar de trabajo puede llevar a una relación hombre-máquina que produce riesgos sutiles en la salud de los trabajadores y que aparecen en el ámbito físico, psicológico y social".

Al hablar de Enfermedades de tipo Osteomuscular se hace referencia a lo mencionado por The National Institute for Occupational Safety and Health. "Grupo de condiciones que involucra a los nervios, tendones, músculos y estructuras de soporte como los discos intervertebrales. A su vez, la Organización Mundial de la Salud (OMS) precisa que las lesiones osteomusculares hacen parte de un grupo de condiciones relacionadas con el trabajo, porque ellas pueden ser causadas tanto por exposiciones ocupacionales como por exposiciones no ocupacionales". (Orjuela 2015, p.4).

En relación con trabajadores con enfermedades de este tipo, Orjuela (2015) afirma que:" los trastornos más frecuentes son: tendinitis, tenosinovitis, epicondilitis, lumbalgias, mialgias, hernias de disco, cervicalgias, síndrome del túnel carpiano. Estas lesiones pueden aparecer en cualquier región, aunque se localizan con más frecuencia en espalda, cuello, hombros, codos, manos y muñecas" (p. 5). Este tipo de Patologías frecuentes mencionadas y con su afectación anatómica respectiva, tiene relación en cuanto a la ocupación y ergonomía del sitio de trabajo (Orjuela, 2015).

También los autores Muñoz, Vanegas (2012) agregan que aquellos trabajadores con exposición constante al uso de computador están mayormente expuestos al desarrollo de compromiso osteomuscular de quienes no son usuarios de computadores. Toman en cuenta que los factores como la presión en trabajo, horas extras contribuyen a el

desencadenamiento de Patologías osteomusculares. Sobre todo, dichos autores además recuerdan que el teclado y el mouse están asociados a sintomatología producida en codos, muñecas y manos; luego esto es asociado a disminución de la capacidad funcional.

"Se ha detectado que un porcentaje importante de empleados usan sillas no ajustables, posición inadecuada del computador, adoptan posturas de la columna flectadas o no apoyadas, o bien ocupan mesas de oficina no adaptadas. Esta evidencia muestra serias deficiencias ergonómicas en el diseño de puestos de trabajo computacionales con impactos sobre la salud de los usuarios". Muñoz, Vanegas (2012).

Tomando en cuenta que la población a estudio en este caso trabajadora de Call Center, se puede decir que pertenecen a la generación Millennials, corresponden a los nacidos entre los años 80's y 2000 cuyas características los hacen ser más independientes, luchadores de sus sueños, no atados a un trabajo convencional, personas que se encuentran en un cambio constante cuya característica principal es el uso de las nuevas Tecnologías.

Con el aparecer de estas nuevas tecnologías el mundo laboral ha cambiado ocasionando aumento en la cantidad y manejo de información, produciendo estrés y tensión muscular. Por todo lo anterior, aplicando a los trabajadores de Call Center Useche (2012) expresa que: "pasan largos periodos de tiempo en sus puestos de trabajo, pasan muchas horas, en posiciones estáticas" (p, 34).

Aproximadamente desde hace una década, diversas empresas, especialmente multinacionales, han optado por promover en sus departamentos de Relaciones Humanas, planes, programas y actividades físicas en el ámbito laboral, como una estrategia exitosa

para mejorar el clima laboral y la productividad empresarial. Dentro de este selecto grupo de empresas se mencionan, Google, Volkswagen, Microsoft, Banco Santander entre otras.

Este grupo de empresas pioneras en estas actividades, han concluido que, entre los beneficios y el impacto en las empresas, que se produce a través de la implementación de estos programas, se encuentran las siguientes:

Mejora la salud y calidad de vida trabajadores

Reduce el ausentismo laboral

Mejora la capacidad de decisión, especialmente en el personal directivo

Mejora en el rendimiento y la productividad

Fomenta la convivencia y mejora las relaciones de los trabajadores y su grado de satisfacción.

Representa un ahorro para las empresas, especialmente al disminuir el ausentismo laboral y las incapacidades derivadas de situaciones de tipo médico y de salud.

Bonilla, Plaza, Soacha & Riaño (2014) identifican que la reglamentación y legislación que cobije a los trabajadores de Call Center aplicable a la salud en el Trabajador es muy poca y concluyen que: “la necesidad de crear capacitaciones específicas para el tele trabajador en materia de autocuidado de la salud y prevención de riesgos, como también en aspectos inherentes a su labor, autocontrol, manejo del tiempo de trabajo y tiempo libre; a su vez, orientar a las empresas que adopten esta modalidad laboral, a fin de que puedan crear planes y estrategias para el manejo de su personal y control de la salud y la seguridad de sus trabajadores”.

4.8.4 Cálculo del tamaño de la muestra

Ilustración 13Método estadístico para determinar la muestra

MÉTODO ESTADÍSTICO PARA DETERMINAR LA MUESTRA EN UNIVERSOS GRANDES

MARGEN DE ERROR (común en auditoría)	3,0%	
TAMAÑO POBLACIÓN	96	*
NIVEL DE CONFIANZA (común en auditoría)	95%	**

Valores Z (valor del nivel de confianza)	90%	95%	97%	98%	99%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)	1,645	1,960	2,170	2,326	2,576

Nota:
* Ingresar Tamaño de la Población - Universo
** Valor fijo para auditoría
*** Ingresar los datos de la escala de acuerdo al tamaño de la población (universo)

TAMAÑO DE LA MUESTRA = **88**

Donde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

· **Nivel de confianza**, es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se puede denominar grado o nivel de seguridad), el nivel habitual de confianza es del 95%.

e = Margen de error

· **Margen de error**, es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar nuestra muestra; este margen de error suele ponerse en torno a un 3%.

N = Tamaño Población (universo)

Cuadro de Muestra de Acuerdo a la Población (N)

	1%	2,0%	2,5%	3,0%	3,5%	4,0%	5,0%	6,0%	7,0%	8,0%	9,0%	10,0%
2000	1.655	1.091	869	696	563	462	322	235	179	140	112	92
4000	2.824	1.501	1.110	843	656	522	351	250	187	145	115	94
6000	3.693	1.715	1.223	906	693	546	361	255	190	146	116	95
8000	4.365	1.847	1.289	942	714	558	367	258	191	s utilizad	117	95
10000	4.899	1.936	1.332	964	727	566	370	260	192	148	117	95
12000	5.335	2.001	1.362	980	736	572	372	261	193	148	117	95
14000	5.696	2.050	1.385	992	742	576	374	262	193	148	118	95
16000	6.002	2.088	1.402	1.000	747	579	375	262	194	149	118	95
18000	6.263	2.118	1.416	1.007	751	581	376	263	194	149	118	96
N 96	95	92	90	88	86	83	77	71	65	59	53	48
22000	6.686	2.165	1.436	1.018	757	584	378	264	194	149	118	96
24000	6.859	2.183	1.444	1.022	759	586	378	264	194	149	118	96
26000	7.013	2.198	1.451	1.025	761	587	379	264	195	149	118	96
28000	7.151	2.211	1.457	1.028	763	588	379	264	195	149	118	96
30000	7.275	2.223	1.462	1.030	764	588	379	264	195	149	118	96
32000	7.387	2.233	1.466	1.033	765	589	380	265	195	149	118	96
34000	7.489	2.243	1.470	1.035	766	590	380	265	195	149	118	96
36000	7.581	2.251	1.474	1.036	767	590	380	265	195	149	118	96

Una vez que se tiene el tamaño de la muestra, se debe establecer los criterios para su selección, según la característica del universo; puede ser de manera aleatoria (dando la oportunidad a cualquier registro de ser elegido); de manera sistemática (dividiendo la población entre el tamaño de la muestra, obteniendo un valor que servirá para establecer un intervalo para recoger la muestra); por bloques (seleccionando cierta cantidad de registros por meses y aplicando la metodología sistemática en cada bloque); y por juicio del auditor tomando en cuenta los registros materiales u otro criterio.

Fuente: Método estadístico para calcular tamaño de muestras

El tamaño de la muestra según la calculadora será de 88 personas

4.8.5 Instrumentos de investigación

Tabla 12 Instrumentos de Investigación

Técnicas	**Instrumentos**
Entrevista semiestructurada	Cuestionario de preguntas de bienestar laboral en empresas de Call Center y Teletrabajo

Encuesta	Guía con preguntas sobre bienestar laboral y emocional en trabajadores de Call Center y Teletrabajo

Fuente: Elaboración Propia

4.9 Cartera de Servicios

4.9.1 Línea Física

La línea física está encaminada a realizar asesorías en pausas activas, Rumba terapia, Auto Masaje cervical, Yoga en puesto de trabajo y Taller Familiar.

Principales Beneficios

Colesterol: la actividad física regular eleva los niveles de colesterol HDL (colesterol "bueno").

Diabetes: se reduce el riesgo de desarrollar diabetes tipo 2. En personas diabéticas, el ejercicio físico ayuda a controlar los niveles de glucosa.

Obesidad: la actividad física ayuda a quemar el exceso de grasas ingeridas en la dieta y controlar el peso. En los obesos, una adecuada combinación de dieta y actividad física es la mejor manera de ayudarles a perder peso.

Huesos y articulaciones: la actividad física regular previene el desarrollo de la osteoporosis y dolores de espalda.

Cáncer: la actividad física también ayuda a reducir el riesgo de desarrollar cáncer

4.9.2 Línea Mental

Gimnasia cerebral, Asesoría comunicación asertiva, Asesoría Inteligencia Emocional y taller familiar.

Principales Beneficios

Produce químicos de la felicidad, Reduce el estrés, mejora la autoestima, mejora tus relaciones sociales, alivia la ansiedad, previene el deterioro cognitivo, mejora tu memoria, aumenta tu capacidad cerebral.

4.9.3 Línea de Alimentación

Asesoría alimentación saludable y Taller Familiar.

Principales Beneficios

Te ayuda a controlar el peso. Llevar una dieta equilibrada con bajo contenido de grasas y azúcares, permite mantener mejor el peso y mantenerlo estable a largo plazo.

Mejora la capacidad de respuesta de tu sistema inmune. Dado que el sistema inmune está relacionado con gran cantidad de nutrientes, mantener una alimentación

adecuada hace que este se defienda de manera más eficiente de los agentes extraños y sea más difícil que las bacterias actúan provocando infecciones.

Mantiene el colesterol y la glucosa, a raya. Las dietas desequilibradas y poco saludables elevan los niveles de colesterol y glucosa pudiendo ser peligrosos para la salud cardiovascular y el desarrollo de diabetes tipo 2. Llevar una dieta variada, equilibrada y compensada reduce la posibilidad de padecerlos o sufrir estas enfermedades a largo plazo.

Eficaz para controlar la tensión arterial. Una dieta rica en frutas y verduras puede ayudarte a reducir los problemas con la tensión arterial y ¿por qué? Los responsables son las vitaminas y minerales como el potasio que contienen. Además, las personas que comen de manera saludable suelen mantenerse activas y no practicar hábitos tóxicos, lo que reduce notablemente la posibilidad de padecerla.

4.9.4 App interactiva

En esta modalidad se brinda el uso de una App para las compañías que deseen el servicio de carácter virtual, adaptándose a las condiciones ocasionadas por la pandemia SARS-CO 19 siendo responsable con los protocolos de bioseguridad. Cabe resaltar que se puede habilitar la opción de notificación al móvil y correo electrónico, adicionalmente se brinda Tips de Hábitos de vida saludable para generar bienestar constante.

4.9.5 Plogging

Es la primera modalidad de deporte ecológico, y consiste en salir a correr mientras se recicla con la finalidad de tener hábitos de vida saludable y al mismo tiempo ayudar a reducir la contaminación.

4.10 Conclusiones de la Investigación de Mercados

Los Call center son grandes empresas con personal a los cuales podemos llamar diamantes en bruto con capacidades que no son valoradas, todo lo contrario, la preocupación por su bienestar es nulo, por eso la necesidad de desarrollar al interior de las compañías planes de prevención que incluyan actividades físicas o deportivas las cuales ejercerán un impacto positivo en el ambiente laboral, la convivencia, salud mental y física de los trabajadores y la productividad empresarial.

La evidencia investigativa médica demuestra que hay factores de riesgo en el teletrabajo y los Call center, son responsables en un alto grado de la aparición de enfermedades osteomusculares, con el tiempo enfermedades silenciosas relacionadas con la salud mental de los trabajadores.

Al realizar las visitas a estas dos empresas pudimos identificar que los Call center son un tipo de trabajo reciente, que, aunque a corto plazo no va a desaparecer tampoco se ve que vaya a mejorar sus condiciones laborales.

Es válido comenzar por educar a los empleadores a que con trabajadores sanos se mejoran temas de producción porque se ve reflejado en menos aparición de enfermedades y en menos ausencias laborales ya sean por enfermedades o solicitud de permisos.

Se considera pertinente estimular al trabajador con salario emocional, puesto que un trabajo por mínimo de 8 horas genera desgaste en estos momentos sin recompensa por parte de los Empleadores.

Los trabajadores de Call Center se benefician de planes de servicios de salud diferentes a lo que se encuentra establecido por las EPS, dado que son un grupo poblacional sin tiempo, realmente en cuanto al desarrollo de Patologías Osteomusculares se verá interrumpida con una rehabilitación inadecuada, lo que se puede suplir y frenar con servicios de prevención y promoción.

La educación sobre una adecuada ergonomía tanto en empleadores como trabajadores, el uso de implementos necesarios tales como almohadilla para el mouse, una silla adecuada, descansa pies, escritorio cómodo, pantalla de computador con protector de luz, diademas con espuma adecuada, debería ser parte de la rutina de cada empresa.

La atención y cobertura por parte de las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios a los trabajadores de Call center está siendo insuficiente tanto en prevención como en promoción, debido principalmente a la baja oportunidad para el acceso a los servicios.

En estos tiempos de pandemia de SARS-CO19, organizaciones como la OIT, OPS, OMS y la CEPAL; aseguran que es primordial para la salud pública garantizar una

adecuada promoción de hábitos de vida saludable, que ayude a mitigar las ENT y las enfermedades laborales.

El empleo de operador en un Call center tiene una connotación negativa entre los jóvenes y es visto como una solución financiera temporal, así que consideramos necesario un acompañamiento permanente como el que plantearemos en nuestra propuesta para que este trabajo temporal no afecte el proyecto de vida de las personas al producir condiciones adversas en su salud.

Capítulo 5

Plan Estratégico de Marketing

5.1 Objetivo del servicio

Como nueva organización queremos implantar la importancia que tiene el adquirir nuestro servicio, revivir o fomentar la conciencia del “bienestar ocupacional”, además queremos bajar los índices de ENT en los espacios de trabajo de tipo call center y Teletrabajo, esto alineado con el ODS 3 que resalta los nuevos problemas de salud, como

las enfermedades no transmisibles y enfermedades cardiovasculares generadas por el sedentarismo en tiempo de pandemia SARS-CO 19.

5.2 Estrategia del servicio

El portafolio de servicios de REINICIATE S.A.S son un conjunto de servicios que generan bienestar integral, enfocados a la prevención y disminución de ENT y enfermedades laborales.

Por lo tanto, la estrategia se divide para el cliente y consumidor final.

Para los consumidores (los trabajadores o colaboradores)

- Crear cultura compartida de toda la organización.
- Seguimiento intensivo de todo el proceso.
- Estímulos, incentivos y premios, tanto cualitativos como cuantitativos, para esta etapa.
- Plan de contingencias para corregir o superar inconvenientes o problemas en el lanzamiento e introducción.
- Una llamada de agradecimiento dos días después de tu compra.
- Un recordatorio muy sencillo para que el usuario recuerde su experiencia.
- Una sonrisa de la dependienta que agradece la compra de los clientes.
- Una explicación detallada del servicio que va a recibir, mencionando beneficios y procedimiento.
- Por correo electrónico se hará llegar una serie de recomendaciones de hábitos de vida

- saludable, generando recordación en los usuarios
- Acceso a la aplicación de la compañía

Para los clientes (IPS, EPS, ARL, EMPRESAS)

- Contar con un equipo de trabajo idóneo y con experiencia en los servicios de apoyo que se ofertan, y capaz de llevar a cabo la metodología que permita establecer la solución a ofrecer de acuerdo con las necesidades de cada organización
- Se entregarán informes finales al encargado por parte de la empresa de SST, estos informes contendrán el detalle de la actividad realizada para mejorar y fortalecer el proceso de bienestar laboral en cada empresa
- Por medio de nuestra página web se ofrecerá fácil accesibilidad a nuestro portafolio de servicios.
- Se medirá el grado de percepción de calidad de nuestro servicio por parte de la empresa
- Acceso a la aplicación de la compañía

5.3 Estrategias de promoción y comunicación

Para REINICIATE SAS, es importante manejar una estrategia de promoción de ventas que nos permita ingresar al mundo comercial y dar a conocer el servicio y la innovación de este; por esta razón la estrategia que se utilizará estará centrada en encontrar canales en los que nuestros clientes potenciales, que son las (ARL, EPS, IPS y

MICROEMPRESAS de CALL CENTER de BOGOTÁ y TELETRABAJO), puedan acceder a nuestro servicio, conocerlo, probarlo y al final escogerlo, las estrategias son:

Demostración gratis: Se mostrará el portafolio de servicios al posible cliente, para que el tenga la oportunidad de elegir el servicio que desea a manera de cortesía, este servicio se brindara en el lugar que escoja el posible cliente y será presencial, esto con el fin de que conozcan la efectividad de los servicios. Además, al final se hará entrega del informe de gestión con los resultados obtenidos.

Página web: Como estrategia para penetrar el mercado, se tendrá una Página Web, en donde los clientes o cualquier persona interesada podrá tener acceso ilimitado conociendo así todo el portafolio de servicios y adquirirlos solo en unos minutos.

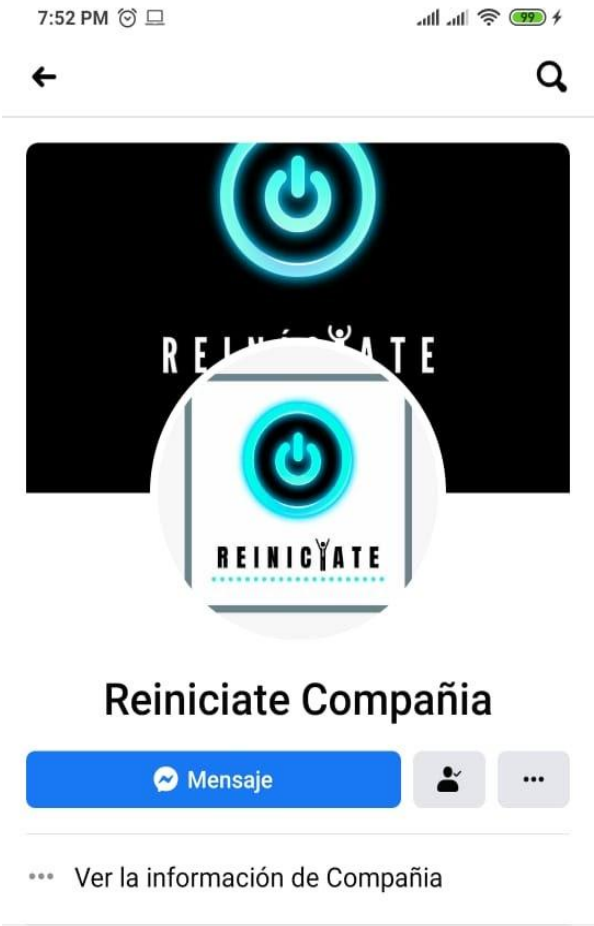
Redes sociales: Los Tips de Hábitos de vida saludable, se publicarán en estados y post a manera de videos e imágenes dinámicas que enseñen a las personas a mejorar su calidad de vida; Esto por redes como Facebook, Instagram, YouTube y en TikTok.

Adicionalmente se realizarán transmisiones en vivo de actividades especiales de la Línea Física.

Ilustración 14 Redes Sociales Reiníciate

Fuente: Instagram

Ilustración 15 Redes sociales Reiníciate



Fuente: Facebook

Eventos informativos: El área comercial se encargará de ir a empresas de potenciales clientes y hacer una breve exposición de nuestros servicios, haciendo entrega de material POP, que se utiliza para generar recordación (esferos, esferas anti estresantes, y demás).

Conscientes de la relevancia de Internet en casi todos los ámbitos de la vida de las personas en general y de los empresarios en particular, y con el objetivo de no incurrir en unos elevados costes publicitarios, nuestro enfoque será especialmente en redes sociales: Tras la realización de una revisión documental, hemos determinado que los servicios de Social Media que mejor se adaptan a nuestra empresa son:

Tabla 13 Redes Sociales

RED SOCIAL	**MOTIVO**	
	AUDIENCIA	**UTILIDAD**
FACEBOOK	800 millones de usuarios activos Audiencias mayores 35-54 años	Generar relaciones dinámicas con clientes Monitorear la actividad de la página de la empresa para obtener respuesta sobre qué contenidos tienen mejor recepción (likes y comentarios)
INSTAGRAM	Audiencia 18-54 años	Ganar exposición para los productos Negocios con mercancía visual que permite a los usuarios comprometerse con la marca e industria

YOUTUBE	Segmentado por edad 45-54 años (30%), 35-44 años (22%) y 25-34 años (18%)	Negocios cuyos productos pueden promocionarse de mejor manera a través de tutoriales y demostraciones Marcas que pueden producir y beneficiarse de videos de calidad
TIK TOK	La audiencia de Tik Tok hoy ya supera los 500 millones de usuarios. Y se coloca por delante de Snapchat y LinkedIn juntas. Sus usuarios son mayoritariamente jóvenes entre 13 y 18 años, de los cuales el 70% son mujeres.	Dará la posibilidad de incluir a población joven con experiencia visual y sentido promocional.

Fuente: Elaboración propia

5.4 Estrategias de precio

Fijación de precios a partir de mezclas en líneas de productos:

Teniendo en cuenta las tres líneas de venta que maneja REINICIATE SAS, se fijarán precios por cada servicio, brindando al cliente la posibilidad de armar el paquete que más desee adquirir, los paquetes de servicios serán mensuales con una intensidad horaria de dos horas semanales, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de la empresa solicitante. Las clases o servicios ofertados por única vez tendrán un precio mayor a los descritos en cada paquete

Capítulo 6

Operación

6.1 Ficha técnica del servicio

Tabla 14 Ficha Técnica - Línea Física

FICHA TÉCNICA LÍNEA DEL SERVICIO	
NOMBRE DE LA EMPRESA	Reiníciate S.A.S
CIUDAD	Bogotá
En esta línea se abordarán pausas a manera de Rumba terapia, asesorías de pausas activas, sesiones en donde el usuario debe movilizar su cuerpo en general, además se ofrece un taller familiar en el que se incluirán las personas que conviven con el usuario, esta línea tiene la posibilidad de ser una alternativa virtual.	
NOMBRE DEL SERVICIO	Línea Física
MERCADO OBJETIVO	Microempresas de Call Center de la ciudad de Bogotá y Teletrabajo.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15 Tabla 15 Ficha Técnica – Línea Mental

FICHA TÉCNICA LÍNEA DEL SERVICIO	
NOMBRE DE LA EMPRESA	Reiníciate S.A.S
CIUDAD	Bogotá
En esta línea se abordarán temas relacionados con la salud mental, como por ejemplo gimnasia cerebral y talleres sobre comunicación asertiva, inteligencia emocional y demás hábitos que mitiguen depresión y estrés en el usuario, además se ofrece un taller familiar en el que se incluirán las personas que conviven con el usuario, esta línea tiene la posibilidad de ser una alternativa virtual.	
NOMBRE DEL SERVICIO	Línea Mental
MERCADO OBJETIVO	Microempresas de Call Center de la ciudad de Bogotá y Teletrabajo.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 16 Ficha Técnica - Línea Alimentación

FICHA TÉCNICA LÍNEA DEL SERVICIO	
NOMBRE DE LA EMPRESA	Reiníciate S.A.S
CIUDAD	Bogotá
En esta línea se subcontrata asesorías en alimentación saludable con profesionales, que enseñen a los usuarios una nutrición sencilla para ellos y sus familias, esta línea tiene la posibilidad de ser una alternativa virtual.	
NOMBRE DEL SERVICIO	Línea de Alimentación
MERCADO OBJETIVO	Microempresas de Call Center de la ciudad de Bogotá y Teletrabajo.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17 Ficha Técnica - Plogging

FICHA TÉCNICA LÍNEA DEL SERVICIO	
NOMBRE DE LA EMPRESA	Reiníciate S.A.S
CIUDAD	Bogotá
En este apartado se realizarán talleres basados en el deporte ecológico	
NOMBRE DEL SERVICIO	Plogging
MERCADO OBJETIVO	Microempresas de Call Center de la ciudad de Bogotá y Teletrabajo.

Fuente: Elaboración Propia

6.2 Diseño del servicio orientado al cliente

Tabla 18 Diseño del Servicio 1

PREVENTA		RECURSO
ACERCAR	Contactar con las IPS, ARL y las Cajas de Compensación para presentar el portafolio y la propuesta de servicios de Reiníciate, conocer el documento de condiciones y poder aplicar a ser parte de su red de proveedores de servicios, cumpliendo toda la normatividad exigida	Portafolio de Servicios de Reiníciate y entrega de la documentación solicitada por las diferentes entidades
SONDEO	Ofrecer un showroom de Reiníciate a cada una de las entidades interesadas, e invitar a toda la red de venta a vivir una experiencia de servicio para que ellos a su vez tengan garantía del servicio que prestamos alineados con el Objetivo de Desarrollo sostenible de bienestar y salud.	Se organizará por el equipo promotor de ventas recibirán la demostración en cada entidad
CONTACTAR	Si desean contratar nuestro servicio deben enviarnos a través de un correo electrónico o la aplicación una orden de servicio para poder ejecutar, o si desean que se realice una cotización se contactan por correo electrónico. Para realizar visitas a empresas interesadas pueden contactar a la línea telefónica de Reiniciate y agendar una cita para que vayan los expertos.	Correo electrónico corporativo, Línea telefónica de servicio, Aplicación

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19 Diseño del servicio 2

VENTA		RECURSO
PRESENTAR	Visita técnica en la organización que solicita el servicio por intermedio de las entidades autorizadas, para elaboración del diagnóstico y formulación de la propuesta, identificación de las necesidades para establecer el equipo profesional requerido y determinar número de participantes para estimar el personal técnico requerido	Presentación formal del equipo comercial y el especialista de en las instalaciones del usuario
CERRAR	Revisión y aceptación de la propuesta de servicio por parte de la organización. Definir calendario y escenario de la actividad para su desarrollo. Identificar recursos necesarios para la prestación del servicio	Documentación y contrato con el cliente y el usuario Planeación, programación y ejecución de la actividad
ASENTAR	Desarrollo del servicio elaboración de informe con el resultado de la actividad y acceso a los beneficios de la app	personal técnico y profesional
REFERIR	Calificación otorgada por usuario a la actividad y la calificación otorgada por la entidad contratante a Reiniciate	Encuestas

Fuente: Elaboración Propia

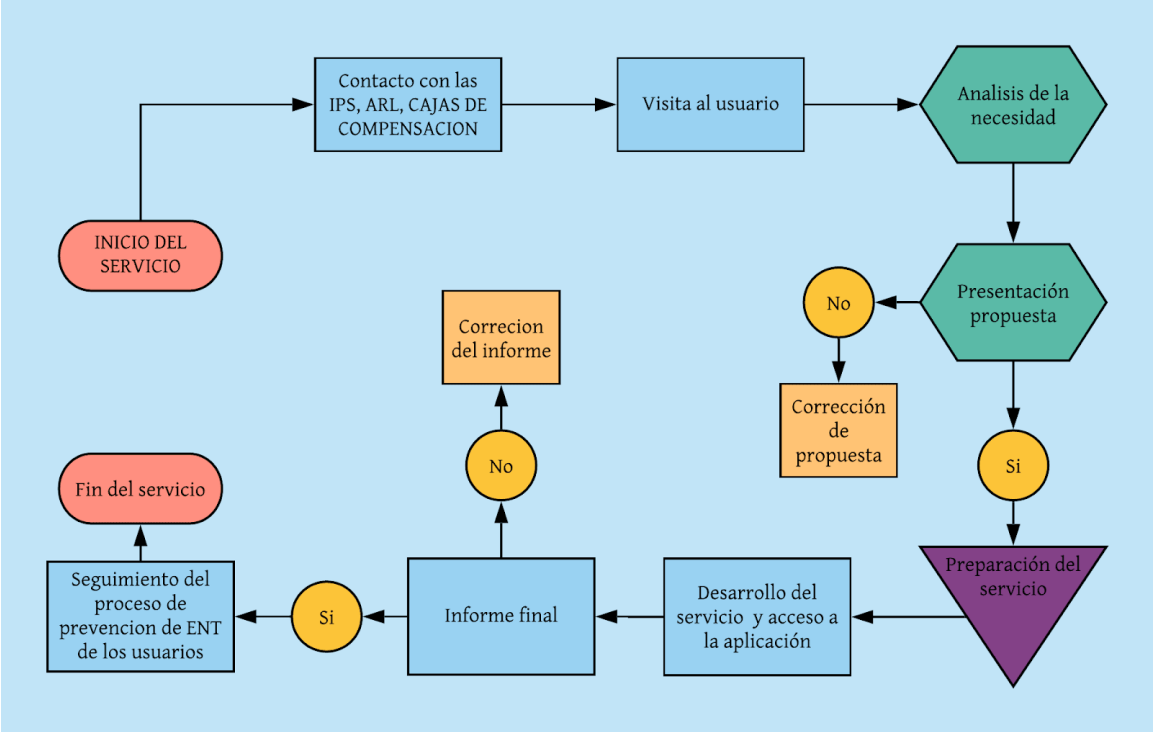
Tabla 20 Diseño del Servicio 3

POSTVENTA		RECURSO
ATENCIÓN	Presentación del informe final del diagnóstico que se realizó a la empresa que le prestó el servicio, este informe lo presentará el profesional que acompañó el proceso.	Informe Escrito, Registro Fotográfico, Resultado de la encuesta que diligenciaron los empleados.
MANTENIMIENTO	Mercadeo directo a los clientes con información sobre los servicios, Tips de salud ocupacional y recomendaciones sobre clima y bienestar organizacional.	Correo Electrónico, y Telemercadeo

Fuente: Elaboración Propia

6.3 Descripción del proceso

Ilustración 16 Descripción del Proceso



Fuente: Elaboración Propia

Reiníciate será parte de la red de proveedores (prestador de servicio) de las IPS, ARL Y Cajas de Compensación de Bogotá, a través de este canal y directamente con nosotros, las empresas o personas interesadas podrán cotizar y comprar nuestro servicio y de esta forma acceder a ser usuarios de esta experiencia.

El proceso de prestación de servicio de Reiníciate inicia con la solicitud formal por parte de la empresa interesada.

Posterior a esto los especialistas de Reiníciate proceden a realizar la propuesta formal y envían cotización del servicio al cliente. Aprobada cotización se inicia la

logística para realizar la actividad o se ajusta si el usuario considera que se debe alinear algo dentro de lo presupuestado.

Ya definida la hora, fecha y lugar para realizar la actividad con la empresa, se alistan las herramientas necesarias para realizar el evento, se cita al personal logístico que apoyara la actividad, se alista el transporte para el traslado y todo lo necesario para llevar a cabo el evento sin ninguna novedad.

Se realiza una nueva reunión técnica al interior de Reiníciate con el personal logísticos y los profesionales encargados de direccionar la actividad, por último, se hace el checklist de todos los requerimientos técnicos que se van a requerir para no olvidar ni dejar por fuera nada.

El día de la actividad se trasladan las herramientas al lugar que la empresa indicó con anterioridad, se acuerda una hora y lugar para citar al personal logístico y previo a esto se adecua y se monta el espacio para el evento: ya listo el lugar se reciben a los usuarios a la hora acordada y se da inicio a la actividad con una charla introductoria que da el Profesional que tendrá a cargo la actividad, Luego en conjunto con el personal logístico los participantes deben registrarse en un formato especial, se les entrega el documento detallado con las reglas y se inicia la dinámica según el tiempo establecido por la Compañía contratante.

Finalizado el tiempo de actividad el profesional cierra el evento y da las recomendaciones finales al grupo participante. Reiníciate entregará una encuesta de satisfacción a los usuarios y a los coordinadores por parte de la empresa contratante para evaluar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de la actividad realizada, esto

para posterior aval de las entidades contratantes que se prestó el servicio a cabalidad y con calidad

Tabla 21 Encuesta de Satisfacción

Nombre Cargo Teléfono Fecha Empresa

Califique el servicio de acuerdo a su percepción	Malo	Regular	Bueno

Esperamos haya tenido una grata experiencia con Reiníciate, Nuestro propósito es seguir ofreciendo un excelente servicio, por favor contestar el siguiente cuestionario

		Malo	Regular	Bueno
1	Amabilidad del personal			
2	Experticia en el manejo del servicio por parte de nuestro equipo			
3	Funcionalidad de las herramientas utilizadas en la actividad			
4	Ambientación y distribución del espacio físico			
5	Nivel de innovación de la actividad			
6	Claridad de la información recibida			
7	Coordinación de la actividad			
8	Presentación personal del equipo de trabajo			

9	Diversidad en la actividad			
10	Satisfacción general de la actividad			

11	¿El tiempo de la actividad le pareció adecuado? Si __ No__ ¿Porque en ambos casos?

12	¿Volvería usted a participar en otra actividad organizada por Reiníciate? Sí __ No__ ¿Porque en ambos casos?

13	¿Recomendaría usted a otra persona esta actividad? Sí __ No__ ¿Porque en ambos casos?

Fuente: Elaboración Propia

Para terminar el profesional encargado del evento realizará el análisis y desarrollará el informe para entregar a la entidad contratante.

6.4 Procesos de información

Información: Reiníciate contará con una página web, redes sociales y una aplicación donde los clientes y usuarios podrán conocer nuestros servicios, paquetes especiales y novedades de manera oportuna.

Consulta: Reiníciate contará con el servicio de correo electrónico, atención telefónica y una aplicación donde el cliente podrá acceder para conocer o resolver inquietudes con respecto al servicio.

Toma de pedidos: Se realizará a través de las IPS, ARL y Cajas de Compensación, o directamente con Reiníciate por medio de sus canales de atención, la empresa interesada en contar con los servicios de Reiníciate deberá hacer la solicitud formal.

Atención al cliente: El servicio será de punta a punta del proceso, basado en un acompañamiento constante, un seguimiento y retroalimentación paralelo hasta el final.

6.4.1 Procesos físicos

Facturación: La factura se pasará directamente a la entidad que pidió el servicio inmediatamente finalizado.

Pago: Reiníciate recibirá el pago de acuerdo con los lineamientos que tengan las entidades solicitantes del servicio.

6.5 Modelo de auditoria del servicio

El modelo de auditoría del servicio que Reiníciate define, posee los siguientes objetivos:

- Determinar los momentos de verdad claves para el cliente.
- Jerarquizar los atributos que hacen parte de esos momentos de verdad.
- Evaluar el impacto que cada momento de verdad tiene en el cliente.
- Conocer si la propuesta de valor de la organización se está cumpliendo.
- Mejorar la calidad del servicio ofrecido.

- Corregir cualquier proceso que esté fallando.

Para ello, se establecen los siguientes momentos de verdad:

Contacto inicial, El primer momento es en el que alguna de las entidades nos contacta para pedirnos que las apoyemos con la prestación del servicio en una de las empresas afiliadas a la misma. En esta fase Reiníciate solicita a la entidad información general de la empresa para analizar las generalidades que la componen (sector, número de empleados, necesidad requerida) para poder hacer un previo análisis.

Visita, El segundo momento de verdad es la Visita que se realiza a la empresa con el objetivo de entender a profundidad la necesidad del usuario y poder hacer una investigación más exhaustiva sobre los antecedentes que pueden estar generando la situación, esto con el fin de poder acoplar de manera adecuada la propuesta que se le presentará posteriormente.

Presentación de la Propuesta de la actividad y la Propuesta Económica, Reiníciate le entrega al usuario un informe con el análisis previo de la situación actual, la recomendación a seguir frente a qué tipo de pausas activas se debe trabajar, como medio para mejorar el aspecto de salud laboral que tenga débil.

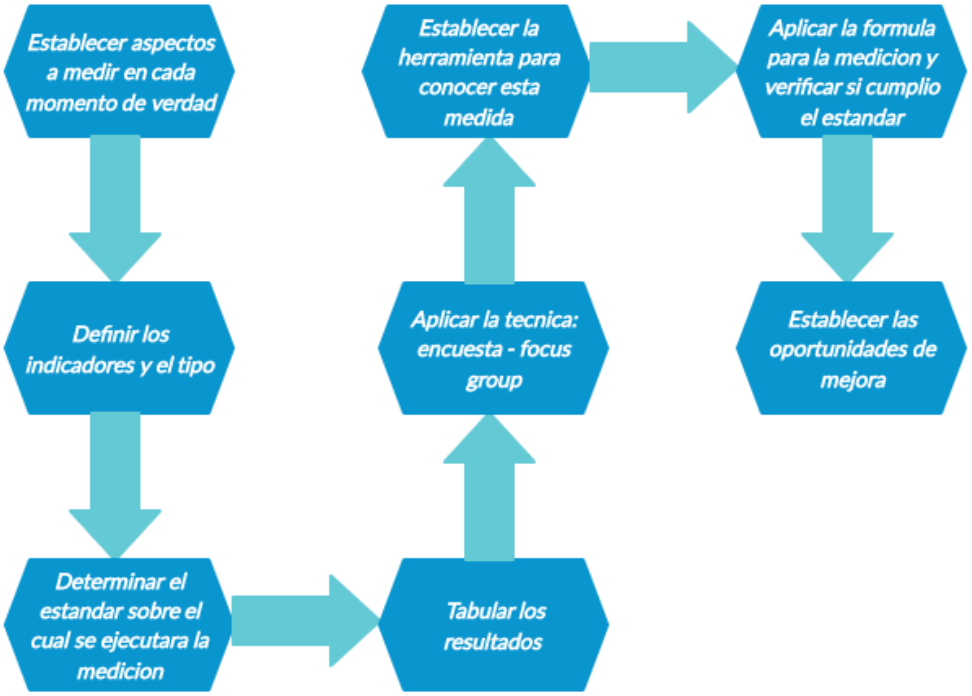
La propuesta es aprobada se llega al momento de verdad cuatro, donde Reiníciate inicia todo el proceso logístico y de montaje del evento a realizar en la empresa. En esta etapa las áreas administrativas y operativas de la Compañía son involucradas en el proceso para alinearlas y para que la prestación del servicio salga acorde a la propuesta presentada al cliente.

Informe Final con las recomendaciones a seguir después de haber realizado la actividad en la empresa y poder haber analizado cuáles son los pasos por seguir para que la empresa pueda seguir trabajando y fortaleciendo, la salud laboral de sus empleados.

6.5.1 Indicadores de satisfacción

Para Reiníciate es muy importante estructurar para cada momento de verdad unos indicadores de satisfacción que nos permitan identificar las oportunidades y fortalecer las debilidades en el proceso de servicio entregado al cliente.

Ilustración 17 Indicadores de Satisfacción



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 22 Momentos e Indicadores

MOMENTO DE VERDAD	INDICADOR	OBJETIVO DE LA MUESTRA	ESTÁNDAR
Contacto de entidades	Número de solicitudes atendidas oportunamente / Número total de solicitudes atendidas	Actitud de servicio, conocimiento de la solución y cumplimiento del plazo establecido	Mayor o igual al 95%
Oportunidad en la atención de la solicitud			
Propuesta de calidad y alineadas a la necesidad del cliente			
Asesoría y experiencia de nuestro personal			
Visita al usuario	1. Número de visitas que concretaron una propuesta / Número de visitas realizadas 2. Número de casos presentados por visita repetida para elaborar una propuesta / Total de visitas realizadas	Permite establecer la efectividad de la visita al cliente garantizando que toda la información necesaria sea obtenida con eficacia y eficiencia	Mayor o igual al 95% Menor o igual al 5%
Presentación de un servicio innovador y alineado a las necesidades del usuario			
Percepción del usuario sobre la asesoría del personal de la empresa			
Amabilidad y trato del equipo de trabajo			
Presentación de la propuesta	1. Número de propuestas aceptadas / Número de propuestas realizadas 2. Número acumulado de no conformidades / Número total de propuestas	Cumplimiento del plazo establecido	Mayor o igual al 90% Menor o igual al 10%
Tipo de entrega de la propuesta			
Calidad de la propuesta			

Desarrollo de la actividad	1. Número de actividades iniciadas puntualmente / Número total de actividades realizadas 2. Número de personas que calificaron excelente la actividad / Número total de participantes	Mide el desempeño general de la actividad velando por el cuidado de los estándares mínimos de calidad a tener en cuenta durante el desarrollo de la misma	Mayor o igual al 90% Mayor o igual al 90%
Satisfacción general de la actividad			
Calidad de la actividad			
Ambientación y decoración			
Calidad de las herramientas utilizadas			
Presentación personal de los empleados			
Experiencia de los empleados			
Informe final	1. Número de clientes satisfechos con los resultados / Número total de clientes 2. Número de personas que nos recomendaría / Número total de encuestados	Identifica si el servicio prestado cumplió las expectativas, habilitando posibilidades recompra así como la buena referencia del servicio recibido por el voz a voz	Mayor o igual al 90% Mayor o igual al 90%
Oportunidad de la entrega			
Calidad del informe			
Asesoría y experiencia			
Confianza en la empresa			

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo 7

Organizacional

7.1 Dofa de Reiníciate

Ilustración 18 Matriz Dofa

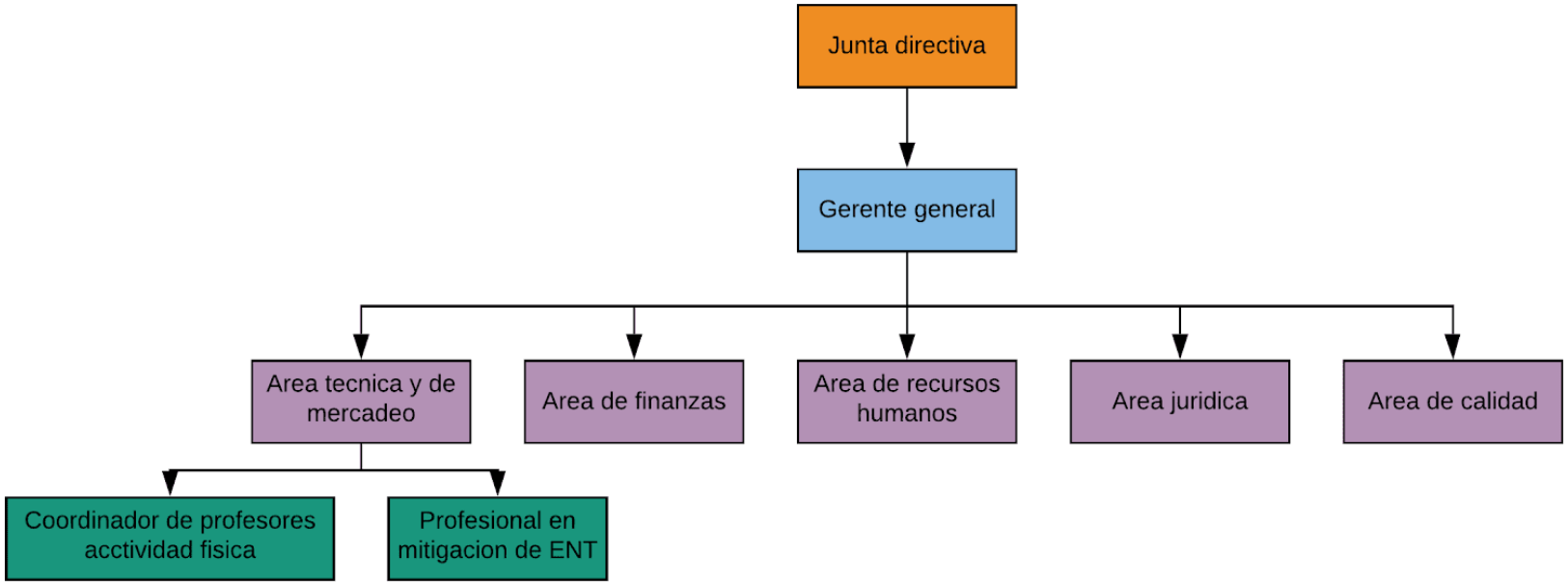
MATRIZ DOFA

Matriz Dofa: Planificación estratégica REINICIATE SAS	**Fortalezas (F)** - **F1:** El personal de Reiniciate, tiene el conocimiento operativo en pausas activas, esto permite tener una vision del servicio desde una perspectiva diferente. - **F2:** Desarrollamos lineas de venta (Linea fisica, Linea Mental y linea alimentaria) las cuales brindan un servicio integral para nuestros clientes y usuarios - **F3:** Reiniciate esta en la capacidad de adaptar el servicio segun las especificaciones que necesite el cluente, esto nos permite abarcar mayor numero de empresas.	**Debilidades (D)** - **D1:** Personal subcontratado en la prestacion de servicio. - **D2:** Falta de patrimonio o capital para desarrollar el aplicativo. - **D3:** Publicidad planificacada para la poblacion usuaria y no para los clientes potenciales.
Oportunidades (O) - **O1:** Estamos en un momento de auge repecto a los servicios de pausas activas y soluciones integrales para los trabajadores, puesto la pandemia **SARS-CO 19** demanda bienestar para empleados y empresas. - **O2:** La creciente cifra de cargos en teletrabajo aumentan la demanda en el servicio de pausas activas y productos similares. - **O3:** Las empresas prestadoras de este servicio no tienen una planificacion estrategica definida, por ende no tienen un objetivo claro.	**Estrategia FO:** **O1 F1:** El conocimiento del personal sumado con el momento de pandemia **SARS-CO-19** que vivimos a nivel mundial, lleva a las empresas a adquirir el servicio. **O2 F2:** Teniendo un publico tan extenso, es de vital importancia tener variedad en el servicio, puesto que el sentimiento de bienestar puede variar entre empleados. **O3 F3:** Se puede adaptar el aplicativo tecnologico de Reiniciate para moldear el paquete adquirido por el cliente y asi planear definir y controlar su proceso en pro de la mejora continua.	**Estrategia DO:** **D1 O1:** Se realizara una programacion anticipada de las actividades, con suplente por si llegara a suceder alguna novedad con el profe. **D2 O2:** Se realizaran ofertas a socios capitalistas para ampliar nuestro patrimonio y abarcar mas empresas progresivamente. **D3 O3:** Se estudiara la publicidad realizada para impactar nuestros clientes potenciales y asi sobresalir en el mercado.
Amenazas (A) - **A1:** Empresas privadas que ofrescan servicios similares o sustitutos a los ofrecidos por nosotros. - **A2:** Que las ARL busquen la manera de brindar las pausas activas por su propia cuenta. - **A3:** La baja en precios de los servicios por parte de otras empresas privadas de pausas, por convenios y promociones.	**Estrategia FA:** F1 A1: Con ayuda del conocimiento del personal de Reiniciate se podra ofrecer el servicio necesitado por cada empresa para brindar bienestar a sus empleados. F2 A2: Reiniciate tiene tres lineas de venta en las cuales las ARL ahorran tiempo y recursos, entonces elegiran subcontratarnos para brindar el servicio. F3 A3: Reiniciate esta en la capacidad de moldear el paquete ofertado a las empresas y asi reducir costos.	**Estrategia DA:** D1 A1: Siendo subcontratado el personal operativo de Reiniciate SAS estara en la capacidad de brindar lo que necesita el cliente dependiendo la linea que escoja. D2 A2: Realizar alianzas estrategicas con las ARL para abarcar mercado e impactar empresas utilizando el capital de nuestros aliados. D3 A3: Generar productos POP que generen recordacion y a la vez que sirvan como cupones para adquirir paquetes de servicios.

Fuente: Elaboración Propia

7.2 Estructura organizacional

Ilustración 19 Estructura Organizacional



Fuente: elaboración Propi

7.3 Manuales organizacionales

7.3.1 Manual de evaluación de desempeño

Tabla 23 Manual de Evaluación de Desempeño

	MANUAL DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
ELABORADO POR: TALENTO HUMANO	
REVISADO POR: ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	
APROBADO POR: GERENTE GENERAL	
1. OBJETIVO	
Valorar y analizar los resultados y efectos de la gestión adelantada, mediante la identificación de factores de intervención de los Planes Estratégicos de Recursos Humanos.	
2. ALCANCE:	
Desde la concertación de compromisos laborales hasta el archivo de la calificación en la historia laboral.	
3. DEFINICIONES:	
Asignación de compromisos funcionales y comportamentales: Aportes que cada colaborador hace desde su cargo para la consecución de resultados.	
Seguimiento: Supervisión al desempeño laboral del colaborador de manera constante. (evidencias)	
Competencias: La capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes al empleo, capacidad que esté determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes, y aptitudes que debe poseer y demostrar el colaborador.	
Competencias Funcionales: Son funciones esenciales del empleo y capacidades que se identifican a partir de un análisis del propósito principal del empleo y su desagregación progresiva, con el objeto de establecer las contribuciones individuales del empleo.	
Competencias Comportamentales: Conjunto de características de la conducta que se exigen como estándares básicos para el desempeño del empleo, atendiendo a la motivación, las aptitudes, las actitudes, las habilidades y los rasgos de personalidad.	
Calificación: Valoración y calificación al desempeño laboral del servidor público en el periodo anual.	
Planes de Mejoramiento Individual: Aspectos a mejorar por parte del colaborador con apoyo de la empresa.	

Portafolio de evidencias: Conjunto de hechos precisos referidas a los servicios del desempeño, que permiten comprobar o demostrar las contribuciones individuales dentro de los estándares definidos o concertados.

4. CONDICIONES GENERALES:

Reiníciate realizará un seguimiento a las contribuciones individuales que hace el colaborador desde su cargo para la consecución de resultados y logro de los objetivos de la empresa

5. ACTIVIDADES:

No	Etapa	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	Preparación	Capacitación en la aplicación del Instrumento	Talento humano	Personal capacitado	Lista de asistencia
2	Fase 1	Identificar el propósito fundamental del empleo y transcribirlo al formato.	Evaluador y evaluado	Manual de Funciones	Formato Tipo
		Asignación de Compromisos Funcionales que contribuyen al logro de los resultados, y transcribirlos al formato	Evaluador y evaluado	Manual de Funciones	Formato Tipo
		Definir tres competencias comportamentales fundamentales y transcribirlas al formato	Evaluador y evaluado	Decreto 2539/05	Formato Tipo
		Seguimiento al desempeño laboral (Portafolio de evidencias)	Evaluador y evaluado	Compromisos funcionales	Portafolio evidencias
3	Fase 2	Confrontación entre los logros del evaluado con lo esperado, presentación y revisión del portafolio de evidencias, asignación de valores según criterio definido.	Evaluador y evaluado	Compromisos funcionales, portafolio evidencias	Formato Tipo
		Finalmente, la respectiva calificación	Evaluador y evaluado	Peso porcentual a compromisos funcionales	Formato Tipo
		Notificación de la calificación	Evaluador y evaluado	Formato Tipo diligenciado	oficio
		Remisión de formatos de evaluación a Recursos humanos	Evaluador	hoja de vida	Formatos
		Resolución de recursos	Talento humano	Solicitudes presentadas	oficios

		Consolidación y elaboración de informe de resultados de evaluación	Talento humano	Formato Tipo diligenciado	informe	
		Evaluación y confrontación de resultados con evaluación de gestión por Secretarias con Oficina de Control Interno.	Talento humano	resultados de evaluación de Gestión/ Calificación del desempeño individual	Informe	
		Planes de Mejoramiento Individual	**Talento humano**	Calificación	Plan Capacitación	
		Archivo Historia laboral	Talento humano	Historia Laboral	Oficio remisorio	

Elaboración Propia

7.3.2 Manual de reclutamiento

Tabla 24 Manual de Reclutamiento

	MANUAL DE RECLUTAMIENTO
ELABORADO POR: AREA TALENTO HUMANO	
REVISADO POR: GERENCIA TALENTO HUMANO	
APROBADO POR: GERENCIA GENERAL	
1. OBJETIVO	
Seleccionar y vincular personal competente para proveer las vacantes, teniendo como referente el cargo a ocupar.	
2. ALCANCE:	
Desde la identificación de la necesidad hasta el archivo de la Historia Laboral.	
3. DEFINICIONES:	

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Selección: es el proceso por el cual se descubre, mediante una serie de técnicas y pruebas, al candidato adecuado para ser ubicado en un puesto determinado. Suministrando los recursos humanos adecuados en tiempo oportuno, asegurando su calidad, permanencia, desarrollo y favorecer así, la efectividad de los procesos productivos de la organización
4. ACTIVIDADES:

No.	Etapa	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	Selección	Reclutamiento	TT.HH	perfil del cargo	Base de datos
		Preselección de Hojas de Vida	TT.HH	perfil del cargo	Hojas de vida
2	Pruebas	Pruebas Psicológicas - Técnicas	TT.HH	perfil del cargo	consolidado resultados
		Entrevista	TT.HH	perfil del cargo	Formatos
		Verificación de Referencias	TT.HH	hoja de vida	Formatos
		Visita Domiciliaria	TT.HH	hoja de vida	Formatos
		Informe	TT.HH	Lista de elegibles	Listas elegibles
3	Contratación	Afiliaciones(EPS,Pensión, ARL, Caja De Compensación)	TT.HH	revisión requisitos	hoja de vida
		Acta de Posesión	TT.HH	Decreto nombra/to	Libro de actas
		Historia Laboral (Codificar, verificación de documentos, archivo)	TT.HH	Archivo Historias laborales	Base de datos

Elaboración Propia

7.3.3 Manual de capacitación

Tabla 25 Manual de Capacitación

	MANUAL DE CAPACITACIÓN
ELABORADO POR: TALENTO HUMANO	
REVISADO POR: ÁREA DE TALENTO HUMANO	
APROBADO POR: GERENTE GENERAL	
1. OBJETIVO	
Incrementar la capacidad individual y colectiva de los colaboradores a través del desarrollo de competencias laborales que permitan eficiencia y eficacia en el desempeño de cada cargo.	
2. ALCANCE:	
Desde el diagnóstico de necesidades de capacitación hasta el informe de impacto de esta.	
3. DEFINICIONES:	
Inducción: Proceso dirigido a facilitar y fortalecer la integración del nuevo servidor público a la cultura organizacional, a desarrollar habilidades gerenciales y de servicio público y a suministrar la información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad.	
Reinducción: Es reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos.	
Sistema Nacional de Capacitación: Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.	
Competencias Funcionales: Son funciones esenciales del empleo y capacidades que se identifican a partir de un análisis del propósito principal del empleo y su desagregación progresiva, con el objeto de establecer las contribuciones individuales del empleo.	
Competencias Comportamentales: Conjunto de características de la conducta que se exigen como estándares básicos para el desempeño del empleo, atendiendo a la motivación, las aptitudes, las actitudes, las habilidades y los rasgos de personalidad.	

Mejoramiento Continuo: Procesos permanentes adelantados por las entidades para evaluar las políticas, programas, procedimientos, resultados, condiciones internas y externas para introducir, de manera periódica, cambios organizacionales.

Planes de Mejoramiento Individual: Aspectos a mejorar por parte del servidor con apoyo de la entidad.

Portafolio de evidencias: Conjunto de hechos precisos referidas a los productos o servicios del desempeño, que permiten comprobar o demostrar las contribuciones individuales dentro de los estándares definidos o concertados.

Aprendizaje: Proceso continúo que dura toda la vida. Es un cambio relativamente permanente, o una serie de cambios en el comportamiento, que ocurren como resultado de prácticas previas o de experiencias en situaciones similares o análogas.

4. CONDICIONES GENERALES:

Desarrollar el Plan Capacitación como política orientadora de los programas de formación y capacitación, con el propósito de mejorar el desempeño institucional a través del fortalecimiento de competencias: conocimientos, habilidades y actitudes, para desempeñar con mayor eficacia y eficiencia sus funciones y responsabilidades.

5. ACTIVIDADES:

No.	Etapa	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	Plan de Capacitación	Identificación de necesidades de capacitación (por medio de un estudio de necesidades y las Evaluaciones del desempeño laboral)	Prof. Universitario	Plan de Capacitación	Oficio
		Definición de las Áreas temáticas del Plan de Capacitación (Competencias técnicas, Comportamentales, servicio público)	Director de Recursos Humanos	Plan de Capacitación	Plan de Capacitación
		Definir los mecanismos de implementación	Director de Recursos Humanos	Plan de Capacitación	Plan de Capacitación
	Ejecución de la Capacitación	Realizar las convocatorias	Prof. Universitario	Plan de Capacitación	Circulares
		Logística para la capacitación	Prof. Universitario	Plan de Capacitación	Circulares
		Control Asistencia	Director de Recursos Humanos	Convocatoria	Listado

	Evaluación	Realizar evaluación a cada evento de Capacitación	Prof. Universitario	Plan de Capacitación	Formato
		Realizar evaluación y seguimiento de impacto del Plan de Capacitación	Prof. Universitario	Plan de Capacitación	Formato
	Ajuste al Plan de Capacitación	Acciones Correctivas de Capacitación	Director de Recursos Humanos	Plan de Capacitación	Oficio
		Socialización del Plan de Capacitación	Director de Recursos Humanos	Plan de Capacitación	Asistencia

Elaboración Propia

7.3.4 Manual de liquidación de nomina

Tabla 26 Manual de Liquidación Nomina

	MANUAL DE LIQUIDACION NOMINA
ELABORADO POR: TALENTO HUMANO	
REVISADO POR: ÁREA DE TALENTO HUMANO	
APROBADO POR: GERENTE GENERAL	
1. OBJETIVO	
Gestionar la liquidación oportuna de las obligaciones laborales de los colaboradores de Reiníciate.	
2. ALCANCE:	
Inicia con la recepción y validación de novedades de planta de personal, actos administrativos que modifican o afectan la nómina, horas extras, auxilios y afiliaciones, y termina con la generación de los reportes necesarios para el pago de las nóminas. Aplica para las nóminas del Personal Administrativo.	
3. DEFINICIONES:	
Compensación: Es toda retribución económica que percibe el trabajador por su aporte de trabajo en la entidad y con base en los resultados de este.	

Liquidación: Operación mediante el cual, se practican los cálculos aritméticos a fin de determinar el monto de los diferentes conceptos salariales a que tiene derecho los empleados de una entidad por los servicios prestados.

Costos de personal: Corresponde al cálculo o presupuesto de gastos de personal vigente para la entidad.

Novedades de la Nómina: Hace referencia al reporte periódico de las diferentes modificaciones contractuales, descuentos legales, judiciales y voluntarios que tiene un efecto directo en la liquidación mensual y pago de la nómina.

4. CONDICIONES GENERALES:

La recepción de novedades debe efectuarse durante los diez (10) primeros días calendario de cada mes.
Para agilidad en el procedimiento, a principios de cada año debe solicitarse la disponibilidad presupuestal global por cada nómina; en caso de agotarse la disponibilidad durante el transcurso de la vigencia fiscal se debe solicitar una nueva disponibilidad.

5. ACTIVIDADES:

No.	Etapa	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	RECEPCIÓN Y APLICACIÓN DE NOVEDADES	Recibir, radicar, clasificar las novedades y entregar al funcionario responsable de la validación	Talento Humano	libro radicado	libro radicado
		Verificar la novedad recibida y válida frente a los requisitos	Talento Humano	aplicativo	aplicativo
		Digita la novedad en el aplicativo de nómina	Talento Humano	aplicativo	aplicativo
		Se realiza la liquidación de la novedad	Talento Humano	aplicativo	aplicativo
		Remite el documento físico de la novedad de personal al archivo de historias laborales.	Talento Humano	documentación requerida	Oficio

2	LIQUIDACIÓN DE PRENOMINA Y NOMINA	Liquidación de la Prenominal	Talento Humano	aplicativo	aplicativo
		Se verifica la Prenominal liquidada	Talento Humano	confrontación de valores	aplicativo
		liquidación de la nómina	Talento Humano	aplicativo	aplicativo
		Se imprime la Nómina y sus anexos	Talento Humano	aplicativo	Nómina impresa y anexos
		Elaborar la solicitud de registro presupuestal	Talento Humano	requisitos	oficio
		Envío de la nómina y solicitud de registro presupuestal para la firma del ordenador del gasto	Talento Humano	requisitos	oficio
		Envío de anexos de nómina para el pago a Tesorería.	Talento Humano	libro radicado u oficio de recibí	oficio y anexos

Elaboración Propia

7.3.5 Manual de seguridad y salud en el trabajo

Tabla 27 Manual de Bienestar Social y Salud en el Trabajo

	MANUAL DE BENESTAR SOCIAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ELABORADO POR: TALENTO HUMANO	
REVISADO POR: ÁREA DE TALENTO HUMANO	
APROBADO POR: GERENTE GENERAL	

1. OBJETIVO
Garantizar el desarrollo integral de nuestros colaboradores y de su familia, mediante el mantenimiento y creación de condiciones que favorezcan el mejoramiento de su vida laboral, permitiendo el aumento de los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad
2. ALCANCE:
Desde el diseño e implementación de los Planes y Programas para el desarrollo del recurso humano hasta el informe de impacto de estos.
3. DEFINICIONES:
Calidad de vida laboral: Se refiere a la existencia de un ambiente que es percibido por el servidor público como satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo.
Sistema de Estímulos: Actividades orientadas a garantizar el desarrollo integral de los servidores públicos y sus familias.
Sistema Nacional de Capacitación: Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.
Incentivos: Destinados a crear condiciones favorables de trabajo y reconocer los desempeños en el nivel de excelencia.
Reconocimientos y recompensas: Expresión de satisfacción de parte del jefe, colegas, o usuarios de los servicios de un empleado, debido a una competencia, comportamiento o resultado determinado.
Aptitudes y Habilidades: Característica Biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad de la persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.
Actitudes: Es la disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Entre ellas pueden considerarse: entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.
Factores de Riesgo: Es una condición o evento que cuando se presenta aumenta la posibilidad de que se desarrolle una enfermedad.
Capacidad laboral: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades de origen físico, mental y social, que le permiten desempeñarse en un trabajo habitual.
4. CONDICIONES GENERALES:
Desarrollar valores y conductas éticas deseables dentro del servicio por medio de la implementación de Planes y Programas que estimulen la reflexión e interiorización de valores y conductas éticas, desarrollo de habilidades y actitudes favorables al cumplimiento de los principios que orientan el servicio y que permitan canalizar y optimizar los recursos humanos y sus familias.
5. ACTIVIDADES:

No.	**Etapa**	**Actividad**	**Responsable**	**Punto de Control**	**Registro**	

1	Programa de Estímulos	Identificación de necesidades de capacitación (por medio de un estudio de necesidades y las Evaluaciones del desempeño laboral)	Talento humano	Programa de Estímulos	Encuesta de Necesidades	
		Diseñar el Programa de Estímulos teniendo en cuenta los parámetros (protección y Servicios Sociales, Calidad de Vida laboral, medición del clima laboral, Evaluación y adaptación al cambio organizacional, desvinculación asistida, identificación	Talento humano	Plan y/o programa	Cronograma, programa, encuestas, asistencias, evaluaciones	
		Incentivos (exaltación de los colaboradores por años de servicio, mejor empleado de acuerdo con el nivel jerárquico y por secretarias, el mejor equipo de trabajo)	Talento humano	Plan y/o programa	Cronograma, programa, encuestas, asistencias, evaluaciones	
2	Ejecución del Programa de Estímulos	Realizar las convocatorias	Talento humano	Programa de Estímulos	Circulares	
		Logística para los eventos programados	Talento humano	Programa de Estímulos	Circulares	
		Control Asistencia	Talento humano	Convocatoria	Listado	
3	Evaluación	Realizar evaluación a cada evento del Programa de Estímulos	Talento humano	Programa de Estímulos	Formato	

		Realizar evaluación y seguimiento de impacto del Programa de Estímulos	Talento humano	Programa de Estímulos	Formato	
4	Programa de Salud ocupacional	Condiciones de Higiene (inspecciones de identificación de riesgos)	Talento humano	Programa de Salud Ocupacional	formato de inspección, informe	
		Condiciones de Seguridad (panorama de factores de riesgo)	Talento humano	Programa de Salud Ocupacional	panorama de factores de riesgo	
		Condiciones Ergonómicas (actualización de historias clínicas Ocupacionales, actividades de promoción y prevención en salud)	Talento humano	Programa de Salud Ocupacional	Historias clínicas Ocupacionales	
		Condiciones de Riesgo (Riesgo público, Biológico, químico, y mediciones ambientales en los sitios de trabajo)	Talento humano	Programa de Salud Ocupacional	Informe	
		Condiciones de saneamiento(inspecciones de iluminación, radiación, energía térmica)	Talento humano	Programa de Salud Ocupacional	informe	
5	Ejecución del Programa de Salud Ocupacional	Realizar las convocatorias	Talento humano	Programa de Salud Ocupacional	Circulares	
		Logística para los eventos programados	Talento humano	Programa de Salud Ocupacional	Circulares	

		Control Asistencia	Talento humano	Programa de Salud Ocupacional	Listado	
	Evaluación	Realizar evaluación a cada evento del Programa de Salud Ocupacional	Talento humano	Programa de Salud Ocupacional	Formato	
		Realizar evaluación y seguimiento de impacto del Programa de Salud Ocupacional	Talento humano	Programa de Salud Ocupacional	Formato	

Elaboración propia

7.3.6 Manual de inducción

Tabla 28 Manual de inducción

	MANUAL DE INDUCCIÓN
ELABORADO POR: TALENTO HUMANO	
REVISADO POR: AREA TALENTO HUMANO	
APROBADO POR: GERENTE GENERAL	
1. OBJETIVO	
Facilitar, fortalecer, reorientar y garantizar la integración del colaborador a la cultura organizacional y desarrollar en los funcionarios habilidades gerenciales, mediante el suministro de información necesaria para el mejor conocimiento de la función y de la empresa, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico participativo.	
2. ALCANCE:	
Desde la detección el proceso de selección, vinculación y cambios administrativos, organizaciones y normativos que se produzcan en materia de la administración del talento humano, hasta la presentación al grupo de trabajo y entrega del puesto de trabajo y la reorientación y/o integración del colaborador	
3. DEFINICIONES:	

Inducción: Proceso dirigido a facilitar y fortalecer la integración del nuevo servidor público a la cultura organizacional, a desarrollar habilidades gerenciales y de servicio público y a suministrar la información necesaria para el mejor conocimiento de la función
Reinducción: Es reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos.
Procedimientos: Conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación en la empresa. El procedimiento define quién hace, qué, dónde, cuándo porqué y cómo.
Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
Mejoramiento Continuo: Procesos permanentes adelantados por las entidades para evaluar las políticas, programas, procedimientos, resultados, condiciones internas y externas para introducir , de manera periódica , cambios organizacionales.
Planes de Mejoramiento Individual: Aspectos a mejorar por parte del servidor público con apoyo de la entidad.
Misión: Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
Planes y Programas: Permite modelar la proyección de la Entidad Pública a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos
Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal, de las funciones de la empresa y le impiden el logro de sus objetivos.
4. CONDICIONES GENERALES:
Desarrollar el Programa de Inducción y Reinducción para facilitar, fortalecer y reorientar la cultura organizacional, conocimiento de la función, los cambios que se produzcan en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo, afianzar su condición ética, modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de los colaboradores, para desempeñar con mayor eficacia y eficiencia sus funciones y responsabilidades.
6. ACTIVIDADES:

No.	Etapa	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
		Vinculación y recibimiento del colaborador: es importante dar un buen recibimiento al colaborador para transmitir mensaje de	Talento humano	Decreto de Nombramiento	Acta de posesión

		seriedad, respeto y compromiso.			
2	Inducción	Inducción general:	Talento humano	Procedimiento de la Inducción	Constancia de Inducción
		Novedades de Nómina: descuentos, incapacidades, manejo de libranzas, embargos, fechas de pago, entrega de novedades en general.	Talento humano	Reglamentación	Nómina
		Control disciplinario: Ofrecer información relacionada con procedimientos, competencias y normatividad aplicable en materia disciplinaria.	Talento humano	Normatividad (Ley 732/02)	Constancia de Inducción
		Inducción al puesto de trabajo: Socialización con el equipo de trabajo, jefe inmediato. Ubicación en el sitio de trabajo, entrega de inventario a cargo.	Talento humano	Manual de Procedimientos	Constancia de Inducción

Elaboración Propia

7.3.7 Manual de perfiles y funciones

Ilustración 20 Descripción del cargo Gerente g.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo		Gerente general
Cargo jefe inmediato		-
GERENCIA		General
UBICACIÓN		
PROPÓSITO DEL CARGO		
Coordinar todos los recursos (físicos, humanos, monetarios, etc.), por medio de la planificación, organización, dirección, evaluación y control.		
FUNCIONES DEL CARGO		
1.Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.		
2. Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de esta.		
3. Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar desviaciones.		
4. Controlar los costos y rentabilidad de la empresa.		
5. Controlar y supervisar los reportes financieros, comparando resultados reales con los presupuestados.		
PERFIL DEL CARGO		
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA		
Formación académica indispensable		Maestría
Área específica de pregrado		Carrera de administración deportiva o afines
Área específica de posgrado		
Conocimientos indispensables		1. Liderazgo para el cambio 2. Pensamiento estratégico 3. Trabajo en equipo 4. Compromiso y Ética 5. Capacidad de Planificación y Organización 6. Capacidad de Análisis y Solución de Problemas 7. Habilidades Gerenciales
Experiencia mínima		2 a 4 años de experiencia en el cargo
No. de personas a cargo		

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 21 Descripción del cargo Mercadeo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo		Gerente departamento de Mercadeo
Cargo jefe inmediato		Gerente general
GERENCIA		Mercadeo
UBICACIÓN		
PROPOSITO DEL CARGO		
Diseñar, planear y controlar las estrategias de mercadeo y ventas, que permitan ampliar la cobertura del servicio y la creación de nuevos servicios e incrementar la satisfacción del cliente		
FUNCIONES DEL CARGO		
1.Realizar investigaciones de mercado, tendientes a determinar los nuevos nichos del mercado.		
2. Realizar mediciones de satisfacción del cliente dirigidas a los diferentes sectores en los que se presta el servicio y proponer estrategias para elevar el nivel de satisfacción del servicio.		
3. Diseñar, planifica, elaborar e instaurar los planes de marketing de la empresa.		
PERFIL DEL CARGO		
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA		
Formación académica indispensable		Posgrado
Área específica de pregrado		Mercadería, Administrador, Comunicador social o carrera afín.
Área específica de posgrado		Mercadeo
Conocimientos indispensables		Office
Experiencia mínima		3 años en cargos similares

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 22 Descripción del cargo Calidad

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo		Gerente departamento de calidad
Cargo jefe inmediato		Gerente general
GERENCIA		Calidad
UBICACIÓN		
PROPÓSITO DEL CARGO		
Administrar, coordinar y gestionar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), velando por el adecuado cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para la organización		
FUNCIONES DEL CARGO		
1. Diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)		
2. Sistematizar y controlar la documentación existente como la que se genere por nuevos requerimientos del SGC.		
3. Dirigir y controlar la definición y cumplimiento del BSC anual de la Gerencia de Calidad que permita operativizar la estrategia definida.		
4.Planificar y dirigir propuestas de proyectos de calidad, procesos y gestión de la información que permitan apalancar la estrategia de la empresa.		
PERFIL DEL CARGO		
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA		
Formación académica indispensable		Pregrado
Área específica de pregrado		Ingeniería y/o Administración
Área específica de posgrado		Aseguramiento de la Calidad, y tecnología de Servicios
Conocimientos indispensables		- Certificación como auditor de calidad - Modelo Europeo de Calidad

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 23 Descripción del cargo Financiero

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo		Gerente departamento de finanzas
Cargo jefe inmediato		Gerente general
GERENCIA		Financiera
UBICACIÓN		
PROPÓSITO DEL CARGO		
Administrar los*recursos humanos, materiales (logística) y financieros relacionados con el proceso de negocios, diseñando las políticas y procedimientos a seguir en materia presupuestal, garantizando el suministro oportuno de los recursos necesariamente requeridos en la implementación de los proyectos de producción.		
FUNCIONES DEL CARGO		
1. Elaborar estados financieros e informes para fines contables, fiscales, financieros y organizacionales.		
2. Analizar, diseñar, implantar y evaluar sistemas de información financiera.		
3. Registrar el origen y aplicación de los recursos de una transacción.		
4. Supervisar las operaciones y desarrollo del departamento de finanzas.		
5. Revisar la documentación referente a pronósticos financieros y el estado de la empresa.		
PERFIL DEL CARGO		
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA		
Formación académica indispensable		Pregrado
Área específica de pregrado		Administración de empresas, contabilidad.
Área específica de posgrado		Especialista en Gerencia Financiera, Dirección Financiera
Conocimientos indispensables		- Administración de Recursos Humanos - Contabilidad Financiera - Finanzas Corporativas - Administración de la Logística Operacional - Informática Administrativa con Microsoft Excel
Experiencia mínima		2 años en cargos similares

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 24 Descripción del cargo Talento Humano

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Gerente departamento de talento humano
Cargo jefe inmediato	Gerente general
GERENCIA	Talento Humano
UBICACIÓN	
PROPÓSITO DEL CARGO	
Gestionar, planificar, dirigir y administrar el sistema integrado de gestión del Talento Humano a través de la coordinación eficiente de los diferentes subsistemas que lo integran; además gestionar la implementación de políticas inherentes al área, a fin de mantener un ambiente laboral favorable que proporcione el desarrollo humano e intelectual, para alcanzar el logro de los objetivos institucionales.	
FUNCIONES DEL CARGO	
1. Controlar los procesos relacionados con reclutamiento y selección de personal por medio del subsistema laboral.	
2. Planear, organizar, dirigir y controlar operaciones de departamento de personal o recurso humanos.	
3. Dirigir y controlar la elaboración del presupuesto de la Gerencia de Talento Humano.	
4. Planificar, dirigir y controlar los procesos vinculados a la gestión de compensaciones, beneficios y servicios al personal.	
PERFIL DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA	
Formación académica indispensable	Posgrado
Area específica de pregrado	Administración de empresas, psicología, derecho.
Area específica de posgrado	- Maestría en Gerencia del Talento Humano - Especialización en Gerencia del Talento Humano
Conocimientos indispensables	- Manejo de office - Nómina - Selección - Contratación - Leyes y regulaciones

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 25 Descripción del cargo Técnica

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Gerente departamento técnico
Cargo jefe inmediato	Gerente general
GERENCIA	Técnica
UBICACIÓN	
PROPÓSITO DEL CARGO	
La Gerencia Técnica tiene como propósito principal definir, direccionar, planificar, organizar, implementar, controlar y validar las actividades de Diseño propias del servicio, atendiendo los lineamientos definidos por la junta directiva, los requerimientos legales y de calidad (SGI), y las exigencias acordadas con el cliente, para el logro de la estrategia organizacional.	
FUNCIONES DEL CARGO	
1. Coordinar con la alta gerencia actividades diarias de la planta y/o empresa.	
2. Asegurar la calidad en los procesos inherentes con el cliente.	
3. Promover metas estratégicas en pro de la organización y/o empresa.	
4. Administrar personal de mantención.	
5. Supervisar operaciones y gestionar proyectos.	
PERFIL DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA	
Formación académica indispensable	Pregrado
Área específica de pregrado	Ingeniería/ Administración
Área específica de posgrado	Especialista en administración o ingeniería
Conocimientos indispensables	- SIG - Manejo Office
Experiencia mínima	1 año en cargos similares

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo 8

Finanzas

8.1 Administración de sueldos y salarios

Tabla 29 Nómina Mensual

Formato para liquidar la nómina mensual.

cie los siguientes valores de refe	
Salario mínimo	877.803
Auxilio de transporte	102.854
¿Está exonerado del p	No

Periodo de pago
Noviembre 01 2020 A Noviembre 30 2020
Fecha de liquidación
30/11/2020

Nombre del empleado	Devengado							Deducciones					Neto pagado	Firma del empleado
	Salario básico	Días liquidados	Salario devengado	Horas extras	Recargos nocturnos	Auxilio de transporte	Total devengado	Salud	Pensión	Fondo de solidaridad pensional	Retención en la fuente	Otras deducciones		
GERENTE GENERAL	1.200.000	30	1.200.000	-		102.854	1.302.854	48.000	48.000	-	-	-	1.206.854	
COORDINADOR AREA TECNICA	1.200.000	30	1.200.000	-		102.854	1.302.854	48.000	48.000	-			1.206.854	
COORDINADOR DE FINANZAS	1.200.000	30	1.200.000	-		102.854	1.302.854	48.000	48.000	-			1.206.854	
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	1.200.000	30	1.200.000	-		102.854	1.302.854	48.000	48.000	-			1.206.854	
COORDINADOR MERCADEO	1.200.000	30	1.200.000	-		102.854	1.302.854	48.000	48.000	-			1.206.854	
			-	-		-	-	-	-	-			-	
			-	-		-	-	-	-	-			-	
Totales			**6.000.000**	-	-	**514.270**	**6.514.270**	**240.000**	**240.000**	-	-	-	**6.034.270**	

Fuente: Elaboración propia

8.2 Gastos de puesta en marcha

Ilustración 26 Balance General Inicial

REINICIATE S. A. S.

Balance General Inicial 1 Noviembre 2020

ACTIVO			**PASIVO**		
ACTIVO CORRIENTE		$ 1.000.000	TOTAL PASIVO	- -	
Efectivo y sus Equivalentes	$ 2.000.000,00				
			PATRIMONIO		
			Capital Social		$ 3.000.000,00
ACTIVO NO CORRIENTE		$ 1.000.000	Capital Autorizado, suscrito y pagado	$ 3.000.000,00	
Propiedad Planta y Equipo	$ 1.000.000				
			TOTAL PATRIMONIO		$ 3.000.000,00
TOTAL ACTIVO		**$ 3.000.000,00**	**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO**		**$ 3.000.000,00**

FIRMA GERENTE GENERAL *FIRMA GERENTE FINANCIERO*

Elaboración propia

8.3 Proyección de ventas

Ilustración 27 Proyección de ventas

PROYECCION DE VENTAS AÑO 1				
SERVICIO	PRECIOS X SERVICIO	No. Servicios vendidos	TOTAL VENTAS MENSUAL	TOTAL VENTAS ANUAL
Linea Fisica	$ 80.256,00	28	$ 2.231.919	$ 26.783.032
Linea Mental	$ 82.262,40	28	$ 2.287.717	$ 27.452.608
Linea Alimentaria	$ 82.262,40	28	$ 2.287.717	$ 27.452.608
		0	$ -	$ -
TOTALES		83	$ 6.807.354	**$ 81.688.249**

Fuente: Elaboración Propia

8.4 Proyección de costos

Tabla 30 Proyección de Costos

COSTOS TOTALES MES													
CONCEPTO / MES	$ 1	$ 2	$ 3	$ 4	$ 5	$ 6	$ 7	$ 8	$ 9	$ 10	$ 11	$ 12	TOTAL
Inversion inicial	$ 250.000	$ 250.000	$ 250.000	$ 250.000	$ 250.000	$ 250.000	$ 250.000	$ 250.000	$ 250.000	$ 250.000	$ 250.000	$ 250.000	$ 3.000.000
Personal Administrativo	$ 6.000.000	$ 6.000.000	$ 6.000.000	$ 6.000.000	$ 6.000.000	$ 6.000.000	$ 6.000.000	$ 6.000.000	$ 6.000.000	$ 6.000.000	$ 6.000.000	$ 6.000.000	$ 72.000.000
Servicios Públicos	$ 148.600	$ 148.600	$ 148.600	$ 148.600	$ 148.600	$ 148.600	$ 148.600	$ 148.600	$ 148.600	$ 148.600	$ 148.600	$ 148.600	$ 1.783.200
Costos fijos	$ 1.018.933	$ 1.018.933	$ 1.018.933	$ 1.018.933	$ 1.018.933	$ 1.018.933	$ 1.018.933	$ 1.018.933	$ 1.018.933	$ 1.018.933	$ 1.018.933	$ 1.018.933	$ 12.227.200
Costos Variables	$ 238.800	$ 280.000	$ 280.000	$ 280.000	$ 280.000	$ 280.000	$ 300.000	$ 300.000	$ 300.000	$ 300.000	$ 300.000	$ 300.000	$ 3.438.800
Total Costos	$ 7.656.333	$ 7.697.533	$ 7.697.533	$ 7.697.533	$ 7.697.533	$ 7.697.533	$ 7.717.533	$ 7.717.533	$ 7.717.533	$ 7.717.533	$ 7.717.533	$ 7.717.533	$ 89.449.200

Fuente: Elaboración Propia

8.5 Punto de Equilibrio

Tabla 31 Punto de Equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO

PROYECCION DE VENTAS'!A1

COSTOS FIJOS MES	
Administrativos	$ 6.000.000
Operativos	$ 1.257.733
TOTAL	**$ 7.257.733**

COSTOS VARIABLES MES	
Costos variable	$ 238.800
TOTAL	**$ 238.800**

Pto. Equ. (Q)	
C.F.T/(P.V.U-P.V.U)	-2450

COSTOS SERVICIOS	COSTO	Precio Venta Unit.
Linea Fisica	$ -	$ 80.000
Linea Mental	$ -	$ 70.000
Linea Alimentaria	$ -	$ 80.000

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 32 Punto de Equilibrio tabla

Cantidad en Servicios	C.F.T	C.F.U	C.V.T	C.V.U	C.T	C.T.U	P.V.U	Y.V.F	Utilidad o Pérdida
		CFT/Q	CVU*Q	CVT/Q	CFT+CVT	CFU+CVU		PVU*Q	YT-CT
81	$ 7.257.733	$ 89.602	$ 238.800	$ 2.948	$ 7.496.533	$ 92.550	$ 80.000	$ 6.480.000	**-$ 1.016.533**
82	$ 7.257.733	$ 88.509	$ 238.800	$ 2.912	$ 7.496.533	$ 91.421	$ 80.000	$ 6.560.000	**-$ 936.533**
83	$ 7.257.733	$ 87.443	$ 238.800	$ 2.877	$ 7.496.533	$ 90.320	$ 80.000	$ 6.640.000	**-$ 856.533**
84	$ 7.257.733	$ 86.402	$ 238.800	$ 2.843	$ 7.496.533	$ 89.244	$ 80.000	$ 6.720.000	**-$ 776.533**
85	$ 7.257.733	$ 85.385	$ 238.800	$ 2.809	$ 7.496.533	$ 88.195	$ 80.000	$ 6.800.000	**-$ 696.533**
86	$ 7.257.733	$ 84.392	$ 238.800	$ 2.777	$ 7.496.533	$ 87.169	$ 80.000	$ 6.880.000	**-$ 616.533**
87	$ 7.257.733	$ 83.422	$ 238.800	$ 2.745	$ 7.496.533	$ 86.167	$ 80.000	$ 6.960.000	**-$ 536.533**
88	$ 7.257.733	$ 82.474	$ 238.800	$ 2.714	$ 7.496.533	$ 85.188	$ 80.000	$ 7.040.000	**-$ 456.533**
89	$ 7.257.733	$ 81.548	$ 238.800	$ 2.683	$ 7.496.533	$ 84.231	$ 80.000	$ 7.120.000	**-$ 376.533**
90	$ 7.257.733	$ 80.641	$ 238.800	$ 2.653	$ 7.496.533	$ 83.295	$ 80.000	$ 7.200.000	**-$ 296.533**
91	$ 7.257.733	$ 79.755	$ 238.800	$ 2.624	$ 7.496.533	$ 82.379	$ 80.000	$ 7.280.000	**-$ 216.533**
92	$ 7.257.733	$ 78.888	$ 238.800	$ 2.596	$ 7.496.533	$ 81.484	$ 80.000	$ 7.360.000	**-$ 136.533**
93	$ 7.257.733	$ 78.040	$ 238.800	$ 2.568	$ 7.496.533	$ 80.608	$ 80.000	$ 7.440.000	**-$ 56.533**
94	$ 7.257.733	$ 77.210	$ 238.800	$ 2.540	$ 7.496.533	$ 79.750	$ 80.000	$ 7.520.000	**$ 23.467**
95	$ 7.257.733	$ 76.397	$ 238.800	$ 2.514	$ 7.496.533	$ 78.911	$ 80.000	$ 7.600.000	**$ 103.467**
96	$ 7.257.733	$ 75.601	$ 238.800	$ 2.488	$ 7.496.533	$ 78.089	$ 80.000	$ 7.680.000	**$ 183.467**
97	$ 7.257.733	$ 74.822	$ 238.800	$ 2.462	$ 7.496.533	$ 77.284	$ 80.000	$ 7.760.000	**$ 263.467**
98	$ 7.257.733	$ 74.059	$ 238.800	$ 2.437	$ 7.496.533	$ 76.495	$ 80.000	$ 7.840.000	**$ 343.467**
99	$ 7.257.733	$ 73.310	$ 238.800	$ 2.412	$ 7.496.533	$ 75.723	$ 80.000	$ 7.920.000	**$ 423.467**
100	$ 7.257.733	$ 72.577	$ 238.800	$ 2.388	$ 7.496.533	$ 74.965	$ 80.000	$ 8.000.000	**$ 503.467**

Fuente: Elaboración Propia

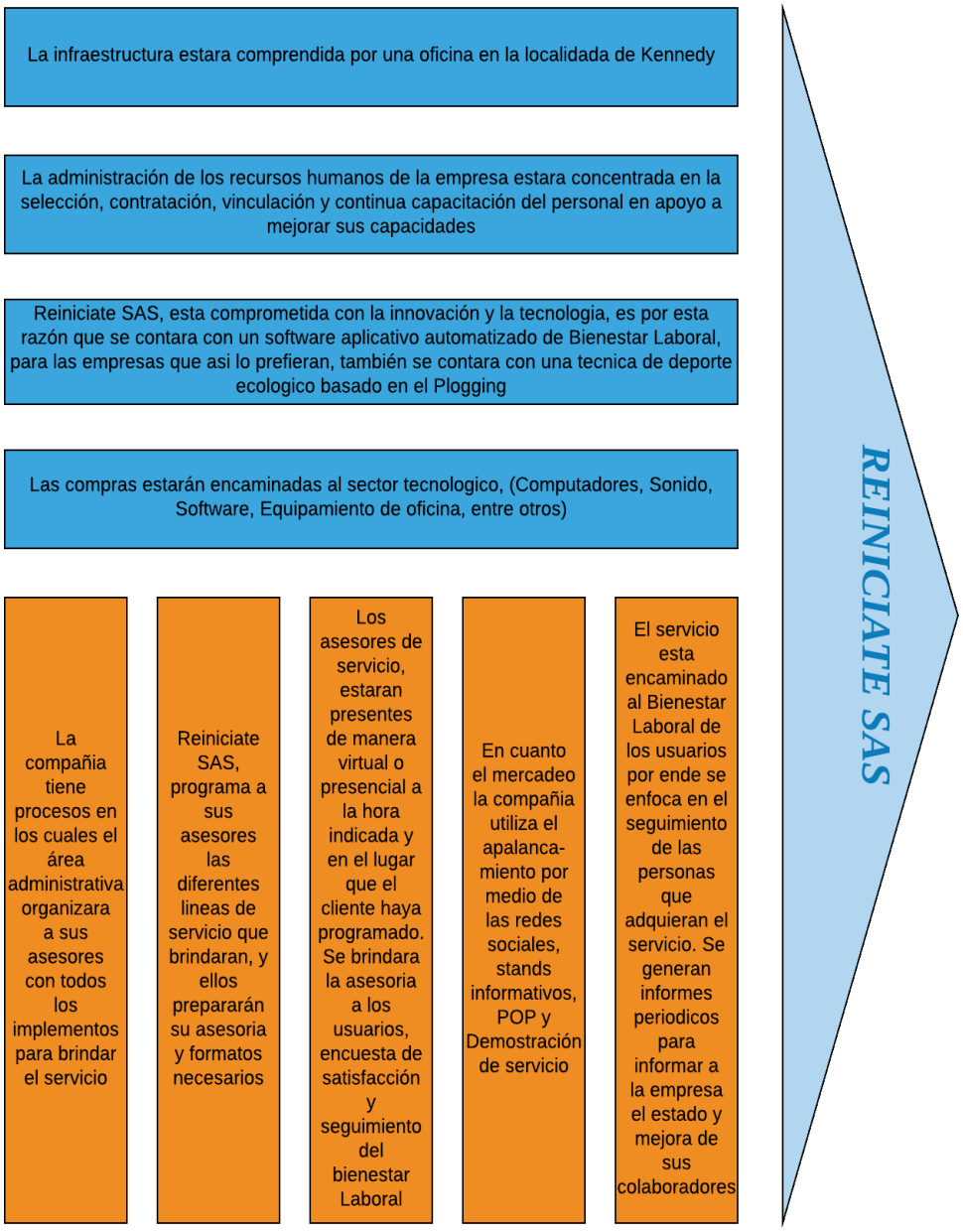
Capítulo 9

Modelo de Dirección

Las herramientas que se utilizaran para desarrollar, de manera integral, el modelo de negocios que guiará el planteamiento para el emprendimiento de Reiníciate SAS, es el Modelo Canvas Sustentable de Alexander Osterwalder, escogido como modelo base, además se complementará con la teoría de las Cinco Fuerzas de Porter y la cadena de valor del mismo autor, que permitirán analizar el nivel de competencia de la organización dentro del sector al que pertenece.

9.1 Cadena de Valor de Porter

Ilustración 28 Cadena de Valor



Fuente: Elaboración propia

9.2 Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter

Ilustración 29 Modelo de las 5 fuerzas

PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES	El cliente en los servicios de bienestar laboral tiene poder, ya que puede realizar cambios en la mayoría de los aspectos, fechas, modalidad, ajustar su presupuesto, etc. Un cliente insatisfecho en el servicio, es un cliente que no recomienda y comenta sus vivencias en redes sociales, la importancia de obtener puntajes altos en calificación, ayudará y será fundamental para el trabajo voz a voz y para lograr certificados de óptimos servicios.
PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEE-DORES	En este medio existe una cadena de proveedores: las IPS, las ARL, las Cajas de Compensación. En la mayoría de los casos se depende de estas empresas para poder adquirir los servicios. Hacer una alianza fuerte con los mejores es la clave para la prestación del servicio. Se debe garantizar el cumplimiento de todo, tal y como se planeó y se ofreció al cliente y al usuario final. Nuestro servicio será de alta calidad. En el Modelo Canvas este rubro complementa las alianzas clave, para determinar qué tan importante e influyente es dicha alianza.
AMENZA DE NUEVOS COMPETIDORES ENTRANTES	Con el auge que están teniendo los servicios de Bienestar y prevención de ENT y Enfermedades Laborales por el tema de la pandemia SARS-CO 19, pueden nacer, con rapidez, ideas de emprendimiento y negocios alusivos a este servicio de la economía. Los operadores que existen en Colombia no estan reglamentados y por ende no tienen direccion estrategica. En las alianzas claves es fundamental tener en cuenta los nuevos competidores, porque estos estarían también trabajando con los mismos o similares proveedores.
AMENAZA DE NUEVOS PRODUCTOS SUSTITUTOS	El auge que esta teniendo este sector por el rapido aumento de ENT, hace que las empresas quieran incursionar e innovar en este por medio de la virtualidad, plataformas y demas herramientas tecnologicas. Es por eso que Reiniciate SAS, en su portafolio de servicios brinda modalidad presencial, virtual, un software aplicativo y por ultimo brinda una opcion de deporte sustentable conocido como PLOGGING. De este modo por el momento no tenemos productos sustitutos que opaquen el portafolio de servicios y la modalidad de prestacion que brinda Reiniciate SAS.
RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES	En la actualidad el servicio de Bienestar Laboral esta tercerizado, y las empresas integradas en este sector no estan debidamente reglamentadas,segmentadas, planificadas ni organizadas

Fuente: Elaboración propia

9.3 Modelo Canvas Sustentable

9.3.1 Canvas responsable

Ilustración 30 Canvas Responsable

Fuente: Elaboración Propia

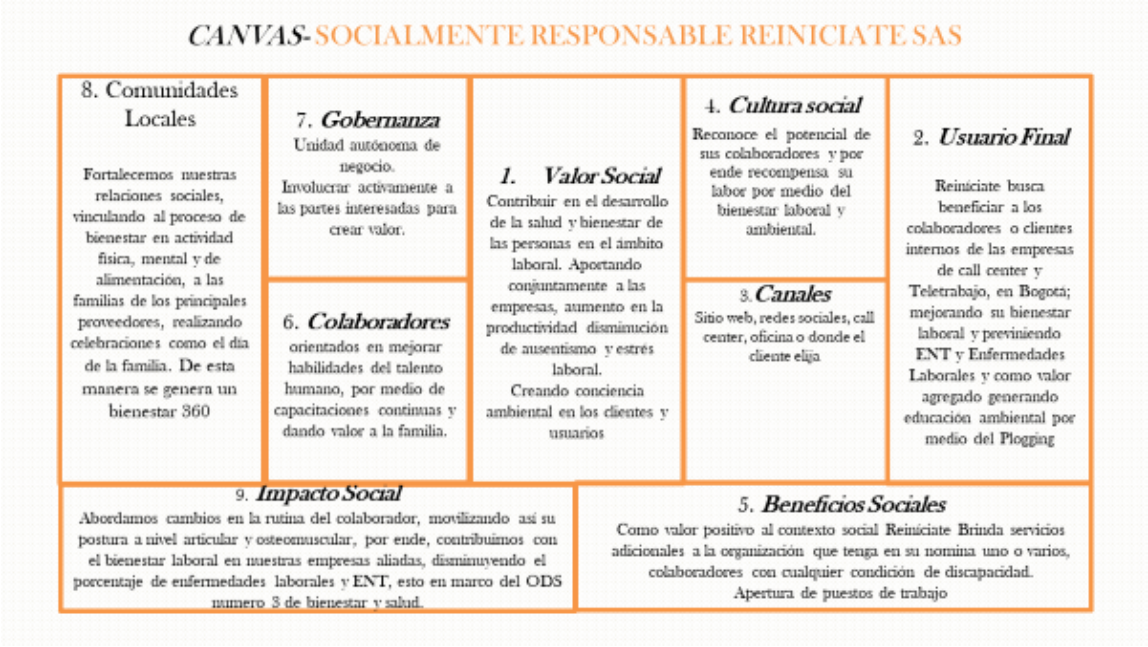
9.3.2 Canvas ambiental

Ilustración 31 Canvas Ambiental

Fuente: Elaboración Propia

9.3.3 Canvas Social

Ilustración 32 Canvas Social



Fuente: Elaboración Propia

Capítulo 10

Conclusiones

10.1 Con base en los diferentes estudios investigados se concluye que al mantener una misma postura o realizar movimientos repetitivos durante ocho o más horas (Horario laboral), disminuye su salud física a nivel cardiovascular y osteomuscular.

10.2 Según la OMS, las ENT, son una fuente primaria de morbilidad en América Latina.

10.3 La crisis sanitaria del COVID-19, genero des acondicionamiento físico y conductas sedentarias por factores como el confinamiento y el distanciamiento social.

10.4 Las personas con des acondicionamiento físico y conductas sedentarias, tienen alteraciones metabólicas y sistémicas (Afectación en la salud mental).

10.5 La OPS, asegura que las personas que tienen alguna ENT, y personas mayores corren más riesgo de desarrollar un cuadro grave de COVID-19 y de morir.

10.6 En el trabajo se llevó a cabo el propósito planteado que consiste en analizar e investigar las alternativas que pueden realizarse en un plan de negocios para mitigar las Enfermedades Laborales, las ENT y así mismo promover hábitos de vida saludable en el marco del distanciamiento físico preventivo por la pandemia del SARS-CO 19. Las alternativas se dividieron en tres líneas específicas; La línea física, que consiste en proporcionar al usuario bienestar mediante el movimiento corporal que implique un gasto energético, la segunda línea es la mental que es uno de los puntos que se han visto más afectados a causa de la pandemia, esta línea se fundamenta en asesorías para el manejo

adecuado de diferentes patologías como el estrés, que ha ido en aumento en los trabajadores de empresas de Call Center y Teletrabajo por las condiciones cambiantes de la crisis sanitaria y por último se planteó la línea de asesoría en alimentación que pretende guiar a los clientes y usuarios como llevar una alimentación saludable tiempos de COVID-19.

Capítulo 11

Lista de referencias

A, U. Q., & B, P. G. (2013). Estimacion de pose interactiva para pausas activas. *Comunicaciones en informatica y ciencias de la comunicación Scopues*.

Ahlstrom, E. (2016). Plogging.

Borda, M. (2017). Impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial.

Buckley, & A, H. (2015). La oficina sedentaria: Una declaracion de expertos sobre el creciente caso de cambio hacia una mejor salud y productividad. *American College of Sports Medicine*.

Ceo Level. (2016). *CeoLevel*. Obtenido de http://www.ceolevel.com/las-4-teorias-motivacionales

CEPAL Naciones Unidas . (2020). Coyuntura laboral en America Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de Pandemia: desafios frente a la enfermedad por coronavirus. *Comision Economica para America Latina y el Caribe* .

Colegio Americano de Medicina del Deporte. (2020). El ejercicio es medicina . *Colegio Americano de Medicina del Deporte*.

Contrera, G., & Salinas, M. (2014). Enfermedades respiratorias laborales en Chile. *Revista Chilena de Enfermedades Respiratorias Scopues*.

Correa, J. (2007). Responsabilidad Social Empresarial . *Semestre Economico* .

Corte Constitucional. (2017). Trabajo y salud: La Corte Constitucional frente a la tutela por accidentes y enfermedades laborales. *Revista de salud publica Scopus*.

Delgado, J. (2013). *Prezi* . Obtenido de https://prezi.com/zh7nt6dovjva/pausas-activas/

Desarrollo, P. d. (2016). *Programa de las Naciones Unidas* . Obtenido de https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-3-good-health-and-well-being.html

Dinero, R. (2019). *Revista Dinero*. Obtenido de https://www.dinero.com/empresas/articulo/empresas-top-para-el-bienestar-y-el-desarrollo-profesional-empresas-de-mas-de-500-trabajadores/280023

El espectador . (2020). Colombia se posiciona como hub de BPO en la región . *El espectador* .

Fasecolda. (2020). Aumentan las incapacidades en Colombia. *Fasecolda*.

Flor Diaz, M. B. (2017). Ausentismo Laboral: Impacto en la Productividad y Estrategias de Control desde los Programas de Salud Empresarial. *Repository Universidad del Rosario* .

Garcia, A. (2008). Estimaciones de incidencia y prevalencia de enfermedades de oriegen laboral en España. *Atencion Primaria Scopues*.

Gestiopolis. (2018). *Gestiopolis*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/teorias-administracion/

Ghebreyesus, T. A. (2015). Enfermedades No Transmisibles . *Organización Mundial de la Salud* .

Gómez, C. (2011). El salario Emocional . *Repository Colegio de Estudios Superiores de Administración*.

Gomez, M. G. (2000). La identificación y registro de enfermedades laborales neurologicas en el sistema nacional de salud . *Scopus* .

Gonzales, A. (2015). Productividad y Salario Emocional. *Observatorio de Recursos Humanos y Relaciones Laborales* .

Grupo Interamericano sobre las Enfermedades no Transmisibles. (2019). Dimensión economica de las ENT y herramientas para abordarlas de manera efectiva . *Organización Panamericana de la Salud* .

Herrera, F. N. (2020). Modelo informático para el monitoreo y control de rutinas de pausas activas en trabajadores de oficina por medio del modelo posenet. *Scopus*.

Herzberg, F. (1950). Teoria de los dos factores .

Ibarra, C. (2020). Teletrabajo en situación excepcional de pandemia por COVID-19: Desafios para la gestión en seguridad y salud en el trabajo. *Universidad de Atacama*.

Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral . (2015). Enfermedades mas comunes en los trabajdores Colombianos . *Prevencionar* .

Kristensen, J., & K, S. (2004). Factores de riesgo de los usuarios de computadoras para desarrollar sintomas de hombro, codo y espalda. *Scandinavan Journal of Work Scopus*.

Lazarazo, P., & Parody, E. (2014). Coste de la incapacidad temporal debida a enfermedades musculoesqueleticas en España. *Reumatologia Clinica Scopus*.

Losrecursoshumanos.com. (2015). *Los Recursos Humanos*. Obtenido de https://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/

Macias, I. Q. (2016). Estudio se vibilidad para la puesta en marcha de un servicio de mejora de la salud en el trabajo. *Escuela Tecnica Superior de Ingenieria*.

Martinez, X. D. (2011). Pausa Activa como Factor de Cambio en Actividad Fisica en Funcionarios Publicos . *Revista Cubana de Salud Publica* .

McGregor, D. (2001). El factor Humano en La Empresa . *Deusto*.

Ministerio de Salud . (2015). Actividad Fisica . *Grupo de modos, condiciones y estilos de vida saludable*.

Montoya, R. A. (2006). Estilo de vida asociado al ausentismo laboral en trabajadores universitarios . *Scielo*.

Muñoz, C. (2017). Efecto de un programa de pausa activa más folletos informativos en la disminución de molestias musculoesqueléticas en trabajadores administrativos. *Revista Peruana de Medicina Experimental*.

Neef, M. M. (1986). Escala de Desarrollo Humano .

OIT. (2016). El Recurso Humano y la Productividad. *Organización Internacional del Trabajo*.

OMS. (2017). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet_inactivity/es/

OPS. (2015). *Organización Panamericana de la Salud* . Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es

Organización Internacional del Trabajo . (2020). Estadisticas de seguridad y salud en el trabajo . *OIT*.

Organización Mundial de la Salud . (2018). Enfermedades no transmisibles: Datos y cifras . *OMS*.

Organización Panamericana de la Salud . (2020). Declaracion conjunta sobre las enfermedades no transmisibles y la COVID-19. *OPS*.

Organización Panamericana de la Salud. (2020). Informe de la evaluación rapida de la prestación de servicios para enfermedades no transmisibles durante la pandemia de COVID-19 en las Americas. *OPS*.

Osterwalder, A. (2009). Modelo Canvas Responsable . *Generación de modelos de negocio*.

Owen, R. (1844). Book of the New Moral World.

Peneque, R. J., & Paves, J. R. (2015). Riesgos laborales y enfermedades entre los trabajdores de los servicios de emergencia: Una revision de la literatura con especial enfasis en chile. *Revista Chilena de Medicina* .

Porter, M. E. (1979). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo . (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. *PNUD*.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2015PNUD). Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Publica, R. E. (2009). Reconocimiento de enfermedades profesionales según sexo, ocupación y actividad de la empresa en España. *Revista Española de salud publica Scopus*.

Revista Dinero . (2019). La nueva vida de los call center ¿desapareceran o evolucionarán? *Revista Dinero*.

Revista Peruana de Medicina. (2015). Notificacion de accidentes y enfermedades laborales al ministerio de trabajo. *Revista Peruana de Medicina Scopus* .

Ruiz, J. A. (2015). La Importancia de la Motivación en las Empresas. *Repository Universidad Militar Nueva Granada* .

Secretaria de la salud . (2015). Sedentarismo . *Subsecretaria de la prevencion y promocion de la salud* .

St, O. N., & Samani, A. M. (2017). Integración de pausas activas y patrones de actividad muscular durante el trabajo informático. *Ergonomics Scopus*.

Sura. (2017). Identificación y Control de los Agentes de Riesgo en el Lugar de Trabajo. *ARL Sura* .

Universidad de Sao Paulo. (2016). Efectos del patron de pausa activa de la actividad electromiografica de superficie entre sujetos que realizan tareas monotonas: Una revision sistematica. *Revista de electromiografia y kinesiologia*.

Universidad de Valencia. (2004). Estimación de la mortalidad atribuida a enfermedades laborales en España. *Instituto Sindical de Trabajo ambiente y salud Valencia, España*.

Villalobos, G. H. (2017). Avances metodologicos para la determinacion del origen de enfermedades laborales relacionadas con el estres: La experiencia Colombiana. *Scopus*.

Work, G. P. (2020). *Grace Place To Work* . Obtenido de https://www.greatplacetowork.com.co/es/listas/colombia2019/mas-de-500

Capítulo 12

Anexos

12.1 Entrevista

Tabla 33 Entrevistas Pausas Activas

ENTREVISTA PAUSAS ACTIVAS REINICIATE SAS
El objetivo de la entrevista es conocer su punto de vista sobre la importancia que tiene para las organizaciones de hoy, mantener una estabilidad emocional y física adecuada en las personas que componen los equipos de trabajo de estas.
Introducción Siendo el recurso humano el factor más valioso para que una empresa cumpla sus objetivos, nos puede explicar desde su punto de vista
1. ¿Qué factores considera usted son los más frecuentes entre ustedes como asesores para estar cambiando de trabajo?

2. ¿Ha identificado que sus compañeros se ausentan de sus funciones por problemas médicos?
3. ¿Aquí en esta empresa como tiene asignado los turnos de trabajo?
4. ¿Conoce algún trabajador que en algún momento haya requerido un tratamiento de terapias físicas o rehabilitación terapéutica para el manejo de su enfermedad a causa del trabajo, ha sido fácil el acceder a ellas?
5. ¿Considera que la empresa realiza la prevención y atención necesaria a las enfermedades derivadas de su actividad laboral?
6. ¿Cuál es el objetivo comercial de esta empresa?
7. ¿Cómo se encuentra sectorizado y organizado?

8.¿Cuántos colaboradores trabajan en la compañía?
9. ¿Cuentan con programa de promoción de la salud, prevención y atención en enfermedades derivadas específicamente del trabajo enfermedades con afectación en huesos y músculos?
10. ¿Qué tanto se incapacitan los colaboradores y cuáles son las causas más comunes?
11. ¿Le interesaría una propuesta donde al cancelar una póliza adquiera los siguientes servicios? Promoción de la salud que incluya visitas diarias de profesionales para realizar pausas activas, talleres y prevención de la enfermedad, programas encaminados a disminuir el índice de incapacidad, seguimiento al progreso de sus empleados.

Fuente: Elaboración propia

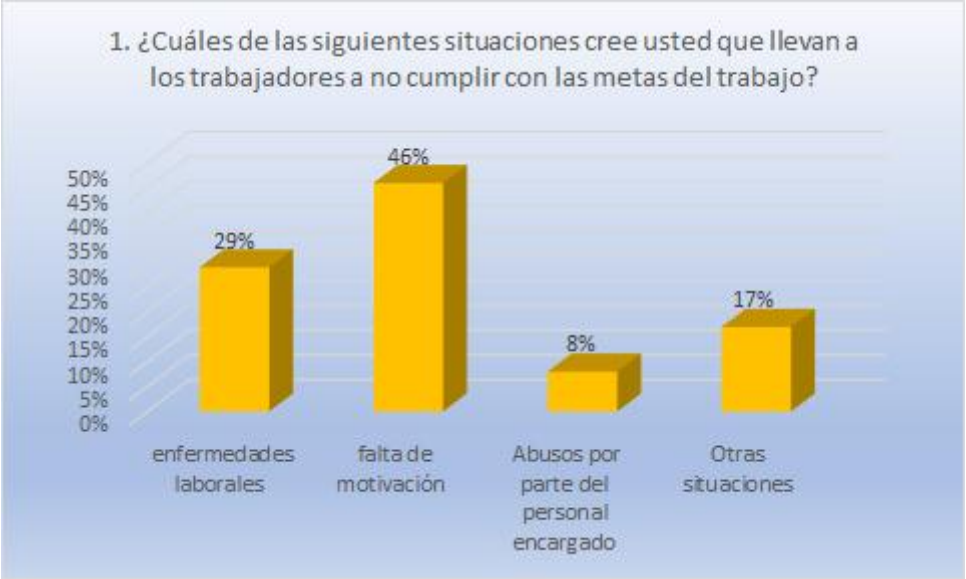
12.2 Encuestas y resultados

Ilustración 33 Encuesta 1

1. ¿Cuáles de las siguientes situaciones cree usted que llevan a los trabajadores a no cumplir con las metas del trabajo?		
enfermedades laborales	33	29%
falta de motivación	36	46%
Abusos por parte del personal encargado	6	8%
Otras situaciones	13	17%
Total	**88**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 34 Grafica Encuesta 1



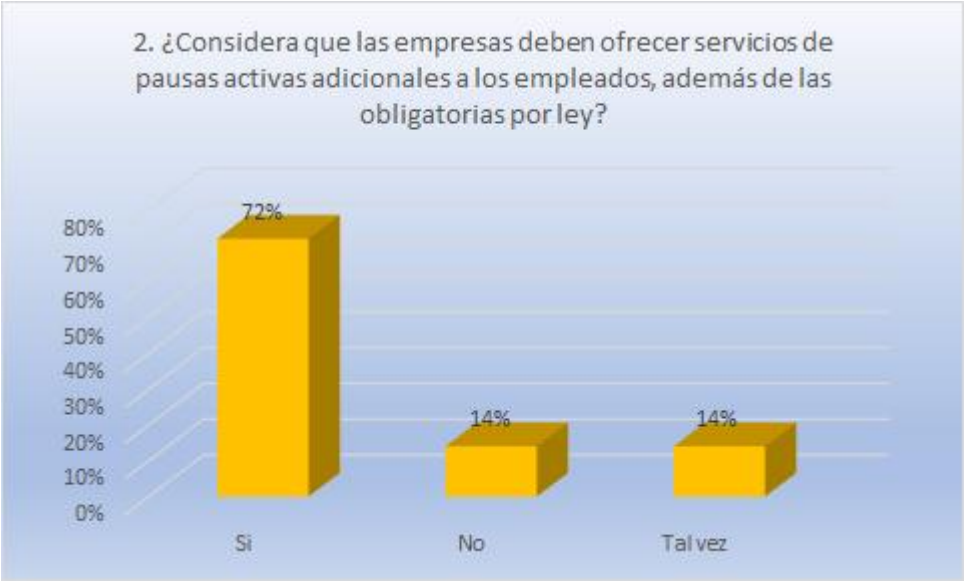
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 35 Encuesta 2

2. ¿Considera que las empresas deben ofrecer servicios de pausas activas adicionales a los empleados, además de las obligatorias por ley?		
Si	66	72%
No	11	14%
Tal vez	11	14%
Total	**88**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 36 Grafica Encuesta 2



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 37 Encuesta 3

3. ¿Cree usted que la motivación en espacios que favorezcan la salud del empleado ayuda en la consecución de metas en las empresas?		
Si	73	81%
No	2	3%
Tal vez	13	17%
Total	**88**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 38 Grafica Encuesta 3

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 39 Encuesta 4

4. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio adicional para la promoción de la salud y prevención de enfermedades que impidan el buen accionar de las empresas?		
Entre $60.000 y $70.000 hora	9	12%
Entre $70.000 y $85.000 hora	52	54%
Entre $85.000 y $100.000 hora	16	21%
Más de $100.000	11	14%
Total	**88**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 40 Grafica Encuesta 4

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 41 Encuesta 5

5. ¿Está usted de acuerdo en que se promuevan actividades de prevención de enfermedades y promoción de la salud en las empresas?		
Si	88	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	**88**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 42 Grafica Encuesta 5

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 43 Encuesta 6

6. ¿Prefiere manejar los espacios de prevención de enfermedades y promoción de la salud con las pausas activas tradicionales?		
Si	67	73%
No	21	27%
Total	**88**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 44 Grafica Encuesta 6

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 45 Encuesta 7

7. ¿Actualmente su empresa hace uso de actividades alternativas de prevención de enfermedades y promoción de la salud?		
Si	38	49%
No	50	51%
Total	**88**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 46 Grafica Encuesta 7

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 47 Encuesta 8

8. ¿Está de acuerdo con implementar planes mensuales para contribuir con la salud de sus empleados?		
Si	46	46%
No	15	19%
Tal vez	27	35%
Total	**88**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 48 Grafica Encuesta 8

Fuente: Elaboración propia