



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE BASADO EN EL
CUSTOMER DEVELOPMENT PARA EL EMPRENDIMIENTO DE
LA EMPRESA DIOCA**

Autora: María M. Blanco 21153897

Tutora: Yolimar Padrón

San Diego, Agosto 2018

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego Teléfono: (0241) 8714240

(master) – Fax: (0241) 8712394



República Bolivariana De Venezuela
Universidad José Antonio Páez
Facultad De Ciencias Sociales
Escuela De Mercadeo

**PLAN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE BASADO EN EL
CUSTOMER DEVELOPMENT PARA EL EMPRENDIMIENTO DE
LA EMPRESA DIOCA**

**Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciada En Mercadeo**

Autora: María Blanco 21153897

Tutora: Yolimar Padrón

San Diego, Agosto 2018

ANEXO M

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Yolimar Padrón, portador(a) de la cédula de identidad N° 10814863, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por el(la) ciudadano(a) María M. Blanco, portador(a) de la cédula de identidad N° 21.153.897, titulado **Plan De Servicio De Atención Al Cliente Basado En El Customer Development Para El Emprendimiento De La Empresa DIOCA**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada En Mercadeo, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 29 días del mes de Junio del año dos mil dieciocho.

(Firma autógrafa)
Yolimar Padrón
C.I: 10.814.863

Índice General

Contenido Pp.	
Anexo A	i
Anexo B	ii
Anexo M	iii
Anexo E	iv
Anexo L	v
Índice General	Vi
Índice Cuadros	vii
Índice Figuras	viii
Agradecimientos	ix
Resumen Informativo	x
Introducción	1
I Planteamiento Del Problema.	3
1.1. Formulación Del Problema	6
1.2. Objetivos	7
1.3. Justificación	7
II Marco Teórico	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases Teóricas	12
2.3 Bases Legales	14
2.4. Definición De Términos	18
III Marco Metodológico	20
3.1 Nivel de Investigación	20
3.2 Diseño y tipo de Investigación	21
3.3 Fase Metodológico	21
IV Resultados	25
Análisis de Resultados	58

V Propuesta	61
Presentación de la propuesta	64
Objetivos de la propuesta	65
Desarrollo de la propuesta	69
Conclusiones y Recomendaciones	76
Referencias	78
Anexo	80

Índice de Cuadros

Cuadro Pp

Resultados entrevista cliente interno

Cuadro Ítem 1	26
Cuadro Ítem 2	30
Cuadro Ítem 3	32
Cuadro Ítem 4	34
Cuadro Ítem 5	36
Cuadro Ítem 6	38
Cuadro Ítem 7	40
Cuadro Ítem 8	42
Cuadro Ítem 9	44
Cuadro Ítem 10	46

Resultados entrevista cliente externo

Cuadro Ítem 1	48
Cuadro Ítem 2	49
Cuadro Ítem 3	50
Cuadro Ítem 4	51
Cuadro Ítem 5	52
Cuadro Ítem 6	53
Cuadro Ítem 7	54
Cuadro Ítem 8	55
Cuadro Ítem 9	56
Cuadro Ítem 10	57

Análisis de resultados

Cuadro Análisis respuestas cliente interno	59
Cuadro Análisis respuestas cliente externo	62
Cuadro Factibilidad económica	68
Cuadro operativo 1er objetivo de la propuesta	70
Cuadro operativo 2do objetivo de la propuesta	74

AGRADECIMIENTOS

Alguien dijo en una ocasión, no debemos dejar que alguien se aleje de nosotros sin hacerlo mejor y más feliz, esa mujer que compartió este pensar, fue la Madre Teresa de Calcuta, que se propuso como modelo de servicio de amistad y hermandad, a lo largo de este caminar fueron varios los ángeles que hicieron posible el cumplimiento de esta meta.

Agradezco a Dios por su compañía y guía por renovar su amor hacia mi cada mañana, y permitirme ejercer esta vocación que me llamo a asumir con valentía y desde el corazón.

Agradezco a mi familia, cada uno fue pieza clave en cada momento, no la escogimos y por eso es la ideal, la que Dios me otorgo, a mi mama por ser modelo de perseverancia, mis tíos por ser brazos y manos, consejos y oídos para mí, a mi hermana por ser el quien se ha desenvuelto como un complemento maravilloso, de hacer lo que yo no puedo para así brindar siempre el apoyo. De este equipo tengo varios que se adelantaron en irse, pero se que desde donde están me acompañan con sus oraciones .

Agradezco a mis hermanos en la fe, hermanos escogidos, a cada quien que fue instrumento del amor de Dios, que con palabras y acciones se hacían presente en cada momento.

Agradezco a un excelente ser humano, el Padre Moisés, que fue lanza y guía en el caminar que siempre me invito a dar más, a no quedarme en la orilla de mis comodidades y dar siempre lo mejor de mi desde el orden la disciplina y la constancia

Agradezco a mi escuela de formación, donde descubrí mi vocación, donde con valentía y esperanza en cada herramienta que brinda soy invitada cada día a ser fortaleza de fe, esperanza y amor.

A todos infinitas gracias.

República Bolivariana De Venezuela

Universidad José Antonio Páez

Facultad De Ciencias Sociales

Escuela De Mercadeo



PLAN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE BASADO EN EL CUSTOMER DEVELOPMENT PARA EL EMPRENDIMIENTO DE LA EMPRESA DIOCA

Autora: María Blanco 21153897

Tutora: Yolimar Padrón

San Diego, Agosto 2018

Resumen

El buen desarrollo de la actividad como emprendedor depende de si se está teniendo una buena información y una sólida formación que asegure a los promotores eficiencia y perdurabilidad al emprender la construcción del negocio, en la actualidad la realidad evidente de ausencia de mano de obra capacitada no solo en latino América sino en otros países, específicamente en Venezuela motiva a quienes desde lo que tienen (conocimientos, bienes, etc.) decidan emprender, con una visión de un posible nicho de mercado que en ocasiones no han estudiado y puede que en el proceso de desarrollo de la empresa se lleven impresiones que no esperaba. En el desarrollo de este trabajo se tuvo como objetivo general, proponer un plan de servicio de atención al cliente apoyado el Customer Development para la empresa de servicios de salud y seguridad laboral emergente DIOCA, y para llevarlo a cabo se utilizó como técnica de recolección de datos una entrevista, con una población y muestra intencional, a 5 personas que fueron caracterizadas en clientes internos y externos, para el conocimiento del desempeño de las áreas a trabajar dentro de la empresa pudiendo establecer la propuesta del servicio para la creación de DIOCA, donde el enfoque principal sea el desarrollo del cliente, tanto interno como externo, ya que estos son los protagonistas y ejes prioritarios en el emprendimiento de cualquier empresa de servicio en general.

Descriptores: Servicio, Customer Development, cliente, emprendimiento.

Introducción.

Al momento de llevar a término una idea como es la creación de una empresa, las primeras imágenes o motivación se basan en ganar dinero, mientras más fácil, mejor. Olvidando en ocasiones que en el caso de empresas de servicios el principal enfoque del empresario debe ser conocer y entender tan bien a tus clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Hay que tener en cuenta que para crear una empresa es necesario tener determinadas características personales, grupales, de formación que ayuden en la labor emprendedora. Esto no significa que deban darse todas en un mismo momento, pero si les conviene cumplir con la buena disposición de y hacia la mayoría.

Y sucede que en la mayoría de los casos quienes emprenden, no cuentan con las herramientas ni la motivación suficiente para mantener la idea, suelen ser de quienes hoy tienen un negocio, y al día siguiente otro sin encontrar estabilidad, más aun cuando las soluciones socio económicas no son las mejores para ellos.

Es importante conocer que antes de empezar un proyecto empresarial, se debe tener en cuenta que el simple empeño no basta, a parte de tener la idea, es importante madurarla, comprobar su viabilidad su futuro para así emprender.

En la realización de este trabajo de grado conocimos que es importante y que no, y su diseño se plantea de la siguiente manera:

En el capítulo I, el desarrollo del contenido donde se conoce el problema desde el cual nace la necesidad de desarrollar este proyecto para la empresa emergente DIOCA, razón de ello es la situación pudiese tomar impulso al nacer o quedarse sin siquiera dar a conocer, de que se trata y a quien se dirige, en este capítulo se da a conocer el objetivo general, en compañía de los objetivos específicos y la justificación de la investigación. Capítulo II, se transcriben los datos recolectados de índole bibliográfica, así mismo los antecedentes de la investigación, bases teóricas,

bases legales y términos básicos. Continuamente el capítulo III, se da a conocer la metodología que se utilizara en el desempeño del trabajo, tipo, diseño y nivel de la investigación, población y muestra, fases de la investigación, recolección y procesamiento de datos obtenidos por la aplicación de los métodos de recolección.

Se presenta en el capítulo IV la lectura y análisis de resultados del instrumento aplicado, seguidamente el capítulo V, se realiza la redacción de la propuesta desde el enfoque de los resultados y apoyado en la herramienta escogida, que en este caso es el customer development, para la empresa de servicios de asesorías de salud y seguridad laboral, DIOCA.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Durante los años 90 el ámbito de gestión empresarial presento avanzados cambios, por el aumento en la atención del servicio al cliente debido a que las necesidades de estos, son más diversas e individualizadas. En vista a garantizar la competitividad que les ayude a los sistemas productivos permanecer en el mercado la tendencia de una mejor atención al cliente se ha continuado manifestando en los inicios del nuevo siglo.

Una tarea básica y fundamental de toda organización está en conseguir que el talento humano funcione adecuadamente, puesto que son las unidades de producción dentro de ese sistema. Para que esto se logre es necesario sus trabajadores tengan una salud integral idónea, esto se puede interpretar como bienestar físico, psicológico y social, por supuesto más que la atención médica, sea esta ambulatoria o hospitalaria.

La atención al cliente es una actividad desarrollada con orientación a satisfacer las necesidades de clientes a quienes se dirige una empresa u organización, actividad que busca incrementar su productividad y competitividad ante un mercado en movimiento constante. Se debe resaltar que el cliente es el protagonista principal y el factor más importante en este ámbito.

Según AJE (Andalucía Jóvenes Emprendedores)

Si se pretende que el producto o servicio tenga alguna probabilidad de éxito, no hay más alternativa que consultar a los potenciales compradores, saber qué hace la competencia y cómo se vende el producto en cuestión. Muchos autónomos/as emprendedores/as evitan este paso e inician su emprendimiento sin conocer a sus clientes y su competencia. Es así que, una vez que tienen el emprendimiento en marcha y han invertido en él, sufren severas consecuencias porque comienzan a notar que el negocio no era como lo habían imaginado.

Partiendo de lo anterior se comprende que para un buen desarrollo de la actividad como emprendedor hay que contar con buena información y una sólida formación que asegure a los promotores la eficiencia y perdurabilidad al emprender la construcción del negocio. Contar con instrumentos de apoyo así como la lucha, constancia y trabajo son los aspectos fundamentales para culminar con éxito la idea de negocio.

En vista de tratarse del emprendimiento de una empresa, que nace debido a la necesidad de las pequeñas empresas que se ven en búsqueda de asesorías para el área laboral y capacitación del personal al momento de realizar sus labores dentro de la empresa, en miras a prever algún accidente laboral, o de cumplir con las normas establecidas por la ley que en la mayoría de los casos tienden a desconocer, o ignorar, en respuesta a estos que no cuentan con un servicio fijo de salud y seguridad laboral, o cuentan con un servicio de atención primaria, que no brinda las herramientas adecuadas para el manejo y cuidado del personal, lo que origina el mal desempeño en el área de trabajo, y por ende afecta la producción o desempeño de la empresa.

Para esto se decide emprender la empresa de servicio de asesorías de salud y seguridad laboral DIOCA (Dios Orienta Caminos) fundada en el año 2017 por un grupo de profesionales que viendo el creciente déficit en el área de salud y seguridad laboral dentro de las empresas, principalmente en las pequeñas y medianas, debido a la diáspora que experimenta el país, plantean desarrollar esta idea, acompañar a aquellos que no poseen los conocimientos necesarios para el manejo del área, evaluación de puestos de trabajo, chequeo de herramientas, capacitación del personal

en cuanto al cuidado de la salud en el área del trabajo, debido a que esto afectaba el desempeño de estos dentro de la empresa y por ende los niveles de producción y desempeño de la misma, los niveles de servicios y calidad se veían afectados en vista de que el cuidado del personal se veía desplazado.

Para el desarrollo del plan de servicios de atención al cliente que será propuesto a la empresa DIOCA, se plantea la aplicación del Customer Development (desarrollo del cliente), en vista que no se está trabajando con un producto físico como tal, sino con el acompañamiento a quienes va dirigido el servicio como quienes lo ofrecerán, en efecto, el customer development se enfoca en el estudio frecuente del cliente, características y cualidades para así dar pronta respuesta a las necesidades existentes en los clientes, mayormente cuando se trata de un proyecto de emprendimiento donde es esencial el conocimiento del cliente meta para así poder enfocar las actividades según sean las exigencias del mismo.

Partiendo de esta premisa, aunada por los cambios frecuentes a nivel general que afronta el país, y en donde es necesario brindar herramientas de apoyo a quienes desean emprender dentro del territorio, sin dejar por fuera a quienes se encuentran aun desarrollando sus actividades dentro del mismo, pero con dificultades al momento de realizar el cuidado a los clientes, esta herramienta permitirá la evaluación frecuente del cliente, y sus necesidades según sean los cambios del entorno en el que se encuentre.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué forma la aplicación del Customer Development influye en el plan de servicio de atención al cliente en la creación de una empresa de servicios de asesorías de salud y seguridad laboral DIOCA?

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo General.

Proponer un plan de servicio de atención al cliente apoyado el Customer Development para la empresa de servicios de salud y seguridad laboral emergente DIOCA.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar situación actual de la atención al cliente, en los servicios de seguridad y salud laboral en el estado Carabobo.
- Identificar los clientes (internos y externos) potenciales a los que va destinado esta empresa de asesorías en servicios de seguridad y salud laboral
- Diseñar el plan servicio de atención al cliente apoyado en el Customer Development para la creación de una Empresa de Servicios de asesorías de salud y seguridad laboral (DIOCA)

1.4 Justificación.

El cliente es el activo más valioso que posee una organización, mayormente en las que ofrecen directamente un servicio, allí la empresa posee no uno, sino dos (2) activos importantes, el cliente interno y el cliente externo. El trato que le brinden es indispensable para su éxito o su fracaso, es necesario que se monitoree su forma de pensar su forma de percibir la organización. Delimitar a quienes se dirigen, conocer el cliente con el que esperan interactuar, para así poder brindar el servicio que esperan

Actualmente la realidad evidente de la fuga de cerebros existente no solo en latino América sino en otros países, específicamente en Venezuela hay quienes desde lo que tienen (conocimientos, bienes, etc.) deciden emprender, con una visión de un posible nicho de mercado que en ocasiones no han estudiado y puede que en el proceso desistan de la idea, al no encontrar los resultados que esperaban, más aun cuando hay puestos de trabajo, mas no la mano de obra calificada para ello y cada vez aumentan

más los servicios “free lance”, profesionales que ante la posibilidad de quedarse estabilizado en una organización, prefieren desarrollar sus conocimientos con servicios de asesorías o gestionar procedimientos donde las empresas puedan acudir de resolver las situaciones que atraviesan de manera espontánea y cuenten con los profesionales capacitados para ser atendido

En el desarrollo de este trabajo se evaluara de cerca el desempeño de lo que se llama dentro del marketing “cliente interno” quienes son parte del proyecto, quienes deben ser los gestores primordiales de la empresa, y “cliente externo” quienes recibirán los beneficios del buen desempeño de esta gestión.

Cabe destacar que el capital humano (clientes internos) son sin duda, las personas que ingresan y permanecen en las empresas sin importar su nivel jerárquico o su tarea. Es el único recurso que posee vocación y va encaminada hacia el crecimiento y el desarrollo, y cada uno va a contribuir con los resultados de la empresa, es decir que cada puesto va conectado para llegar a un fin común o alcanzar objetivos personales e individuales y por otra parte las organizaciones dependen directamente de las personas, para ejecutar, operar y producir bienes y servicios, atender a los clientes y entre otras cosas competir en los mercados

De esta manera, además de ofrecer una calidad de servicio, dentro del plan de servicios de atención al cliente, que está apoyado en el customer Development, donde este dictará las pautas con las cuales se le dará forma a este plan de servicios, pues la primera imagen que proyectara la empresa DIOCA es el capital humano con el que se desarrollara el servicio de asesoría, su personal capacitado para servir en el ámbito que se dispone, el desempeño de sus funciones en miras a las necesidades planteadas por el cliente externo con la intención de incrementar la participación en el mercado actual y su posicionamiento en el mercado, para así lograr un impacto importante en el consumidor, tomando en cuenta que cada inversión vale, el tiempo empleado en el desarrollo de una empresa logrando un crecimiento para los que emprenden y sus clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Se refieren a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. Debe evitarse confundir los antecedentes de la investigación con la historia del objeto de estudio en cuestión. (p.14) Arias. (1999)

León, Candelario (2017), **Estrategias para establecer una cultura de calidad de servicio al cliente en la farmacia farmaclip c.a.** consiste en la evaluación del servicio ofrecido en la cadena Farmaclip relativamente nueva, haciendo revisión de los elementos correspondientes a su posicionamiento y reconocimiento en el mercado. El objetivo general de este estudio apunta a proponer un grupo de estrategias para establecer una cultura de calidad de servicio. La población corresponde a los clientes frecuentes que asisten a esta sucursal; la muestra seleccionada estará conformada por clientes regulares y potenciales, así como por el equipo de trabajo de la farmacia; la técnica de recolección de información seleccionada fue la encuesta, y se diseñaron tres formularios de preguntas cerradas, que será sometida en un ensayo piloto y se calculó su confiabilidad con la aplicación del coeficiente de Kuder-Richardson.

La atención al cliente debe ser además de una plan, parte del trato o desenvolvimiento mayormente en una organización, debido a esto, con este trabajo realizado por León y Candelario se puede observar como la atención puede llegar a

ser el mayor baluarte de una organización donde el trato al cliente es primordial y lo conocen cada uno de sus trabajadores, mayormente si se trabaja en el área de la salud.

Pardo (2016), **Aplicación Del Customer Development, Model Business Canvas Y Lean Startup Para El Diseño De Un Modelo De Negocio** La visión de la mayoría de empresarios del siglo XX destaca por carecer de un proceso de descubrimiento de sus mercados, validación de sus supuestos, localización de sus primeros clientes y crecimiento de su negocio, el secreto de los que consiguen.

En este trabajo se encuentra el apoyo en cuanto a la herramienta que se está proponiendo, en este caso el Customer Development, pues con la aplicación de este modelo se logro el enfoque del diseño del cliente tanto interno como externo a quien va destinado esta propuesta, debido a que su principal objetivo es relacionar lo más posible el producto o servicio ofrecido con el cliente potencial.

Salvatore, Villano, Briceño (2016), **Estrategias De Mercadeo Para El Mejoramiento De La Calidad De Servicio En El Laboratorio De Corpodiagnostica, C.A.** las empresas hacen cada vez mayor uso de herramientas de mercadeo para identificar y cubrir necesidades y deseos de sus clientes, lo que está directamente relacionado con el nivel de calidad del servicio que ofrecen. Cuando las empresas logran que sus clientes perciban una mayor calidad en sus servicios, generan una mayor satisfacción con una gran tendencia a la fidelidad. Para alcanzar este objetivo, en el Laboratorio de CorpoDiagnostica C.A. se realizó esta investigación descriptiva, bajo la modalidad de proyecto factible de campo. Todo ello, permitió proponer una serie de estrategias de mercadeo para el mejoramiento de la calidad del servicio.

La estrategia es indispensable para poder llevar a cabo un plan, para ello se debe realizar una serie de estudios que ayuden a visualizar hacia donde se dirige el proyecto, para la creación de este plan de servicio de asesorías se espera poder

plantear de manera adecuada las posibles estrategias por las que se debe guiar esta empresa de asesorías de salud y seguridad laboral.

Chang, (2014) **Atención Al Cliente En Los Servicios De La Municipalidad De Malacatán San Marcos** creación de un Plan estratégico que guíe a mejorar el servicio al cliente en los restaurantes de la Cabecera Departamental de Totonicapán, y ayude a obtener la satisfacción en sus consumidores, una mayor rentabilidad y a asegurar su permanencia en el mercado. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda de manera regular; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente

Al tratarse de servicios públicos o en este caso de servicios de utilidad pública como lo es el área de la salud, la atención al cliente se debe ver acompañada, mayormente por quienes desean garantizar este derecho, con el trabajo realizado por Chang, se evalúa la atención en lo que atención al cliente específicamente en el área gubernamental se refiere, es de apoyo para poder conocer, en este ámbito también la atención a diferentes personas que pueden verse interesadas en este servicio de asesorías.

Como ficha ancla en el desarrollo de este trabajo, el Customer Development debe conocerse, su modelo y aplicación, como es conocido mayormente “desarrollo de cliente”, en este proyecto se conoce como funciona en el caso de emprendimiento y específicamente en un modelo de atención al cliente, lo que es de gran ayuda en este caso para la redacción de la propuesta de la empresa DIOCA.

Zurlent, (2012) **Factibilidad De La Creación De Un Servicio Médico Para Empleados De La Clínica Popular De Catia** determinar la factibilidad de la creación de un servicio médico para los trabajadores de la Clínica Popular de Catia, mediante la estimación de la demanda real y de los recursos requeridos y disponibles, tanto financiera como no financiera. Para lograrlo, se llevó a cabo una

investigación aplicada de tipo evaluativa que se desarrolló en tres etapas. La primera, diagnóstica, a través del diseño de una encuesta y administración de la misma a una muestra aleatoria de 164 trabajadores; la siguiente, analítica, mediante la interpretación de la información obtenida; finalmente, la etapa de formulación de conclusiones y recomendaciones, principal insumo en la toma de decisiones, de la alta gerencia de la Institución, relacionada con la creación del servicio médico propuesto

El servicio que va directo al cuidado del ser humano, es decir del capital humano toma su importancia cuando se ve desde el hecho que este es el principal factor productivo dentro de la empresa, pues es el cliente que habla de lo que vive, lo refleja para que otros también puedan sentirse parte y a gusto con lo que se les ofrece, el contar con los recursos adecuados que sea estable con respecto a la demanda existente en el momento también deben ser evaluadas, es por ello que este trabajo se ve enlazado con el que se desarrolló para ser incluido en el desempeño de la propuesta final.

2.2 Bases Teóricas

A continuación se presentan las bases teóricas que regirán este trabajo de grado. Con las definiciones de distintos autores se aspira a una clarificación y comprensión conceptual de los términos a los que se hará referencia a lo largo del trabajo.

2.2.1 Atención al cliente

Serna Gómez define que: “Atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos... De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.”

Al Serna definir lo que se llama servicio de atención al cliente encontramos el porqué de este trabajo, lo indispensable para el desenvolvimiento y posicionamiento de una empresa comienza por cómo se desenvuelve la atención al cliente.

2.2.2 Emprendimiento

Drucker expresan que

“Consiste en hacer cosas que generalmente no son hechos en el curso ordinario o de la rutina de los negocios viene bajo la más amplia acepción de liderazgo; caracterizándolo un puente entre la sociedad como un todo, especialmente en los aspectos no económicos de esa sociedad, y las instituciones orientadas al lucro establecidas para tomar ventaja de sus condiciones económicas y satisfacen, como mejor pueden, sus deseos económicos”.

2.2.3 Customer Development

Su traducción al español es desarrollo de clientes, en donde Steve Blank indica que:

“El modelo de desarrollo de cliente no reemplaza al modelo de desarrollo de producto sino que es un modelo que se centra en la comprensión de los problemas y las necesidades de los clientes. A diferencia del tradicional modelo de desarrollo de producto, el modelo de desarrollo de clientes es iterativo, ya que la búsqueda correcta de los clientes y el mercado es imprescindible, y por ello se asume la posibilidad de equivocarse varias veces hasta que se encuentre lo correcto, aprendiendo por supuesto de cada error, y llegando al punto en que sea capaz de generar éxito suficiente”.

El Customer Development se desarrolla en 4 etapas:

1. Descubrimiento de clientes

La primera fase consiste en entrar en contacto con los posibles clientes para comprobar que existe un mercado potencial para el producto y que son válidas las hipótesis iniciales del modelo de negocios.

Debemos entender que la retroalimentación que se obtiene al entablar un contacto directo con los clientes antes de desarrollar el producto, supone un recurso muy valioso. Se trata de ser lo más objetivo posible para que lograr obtener información relevante y se pueda determinar si realmente existen clientes potenciales para la idea del servicio planteado.

2. Validación de clientes

En esta segunda fase se aclara todo lo de que se ha adaptado el producto o el modelo de negocios según el feedback obtenido de los clientes. En la fase de validación de clientes el objetivo es lograr que nos hagan pedidos o crear clientes, según el modelo de negocios, para constatar que existe un segmento de mercado interesado y que reacciona de manera positiva al producto.

Para el buen desarrollo de la idea, y su comercialización, es vital tener el objetivo es decir el cliente claro para así, minimizar el riesgo de pérdida al desempeñarlo, el encuentro cara a cara con la realidad que atraviesa y origen de las necesidades y como se puede satisfacer.

3. Creación de clientes

Para este punto ya hemos encontrado un segmento de clientes rentable, entonces ahora lo que vamos hacer es a crear demanda para nuestro producto, y aquí es donde comenzamos a invertir en marketing y ventas (no antes). El principal objetivo de esta fase es pasar de los primeros consumidores, (validados en la fase anterior) al mercado de masas.

Algo importante que tener en cuenta es que según el modelo de negocios hay tres formas de llegar al mercado: operando en un mercado existente, segmentando un mercado o creando un nuevo mercado.

4. Creación de la empresa

Hasta aquí ya se construido un modelos de negocios que funciona y además se está ejecutando con éxito, entonces llegó el momento de convertir ese negocio informal en una empresa estructurada con sus respectivas áreas administrativas y operativas. La empresa deja de ser una organización diseñada para el aprendizaje y el descubrimiento, para convertirse en una organización estructurada, bien establecida y lista para ejecutar un modelo de negocios validado.

Conocer por dentro la herramienta con la que se desenvolverá este trabajo de grado, como realizar el perfil de cada cliente para poder acertar lo más posible en el desempeño de la organización y en el desenvolvimiento del servicio de asesorías que ofrece. Finalizadas las dos primeras fases se habrá encontrado un modelo de negocios valido que es repetible, escalable y rentable; sólo entonces estará listo para el emprendimiento.

2.2.4 Servicio

Kotler, Bloom y Hayes, definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico

El concepto central del desarrollo de la propuesta, es de suma importancia, pues es de donde nacerá y se evaluara a quién y por quienes será dirigido, es la rama y el por qué depende el éxito de la empresa, constituirlo de manera correcto, pues no depende de aspectos materiales sino de recursos intangibles que depende de cada capital humano que desempeñe el servicio.

2.3 Bases Legales

En el desarrollo de este trabajo es necesario mencionar los estatutos legales establecidos por los diferentes entes u organismos que dan solides a lo que aquí se expone y se constituye, a continuación se da la explicación según sea el caso, ley, código, entre otros, para el basamento de este trabajo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 87 Establece que “todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones”.

LOPCYMAT “Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo.

Artículo 20

Del los servicios de seguridad y salud en el trabajo se definen como una estructura con organización propia perteneciente (para fines legales) al patrono cuyos objetivos son la promoción, prevención y vigilancia en materia de seguridad, salud, condiciones y medio ambiente de trabajo, para proteger los derechos humanos, la vida, la salud y la integridad personal de los trabajadores.

Artículo 39.

Los empleadores y empleadoras, así como las cooperativas y las otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio, deben organizar un servicio propio o mancomunado de Seguridad y Salud en el Trabajo, conformado de manera multidisciplinaria, de carácter esencialmente preventivo, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

La exigencia de organización de estos Servicios se regirá por criterios fundados en el número de trabajadores y trabajadoras ocupados y en una evaluación técnica de las condiciones y riesgos específicos de cada empresa, entre otros.

Los requisitos para la constitución, funcionamiento, acreditación y control de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo serán establecidos mediante el Reglamento de esta Ley.

Artículo 40.

Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán entre otras funciones, las siguientes:

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.
3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.
4. Asesorar tanto a los empleadores o empleadoras, como a los trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.
5. Vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con el trabajo.
6. Suministrar oportunamente a los trabajadores y las trabajadoras los informes, exámenes, análisis clínicos y paraclínicos, que sean practicados por ellos.
7. Asegurar el cumplimiento de las vacaciones por parte de los trabajadores y trabajadoras y el descanso de la faena diaria.
8. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
9. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia de la utilización del tiempo libre, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
10. Reportar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales al Instituto Nacional de Prevención, Salud y

Seguridad Laborales, de conformidad con el Reglamento de la presente Ley.

11. Desarrollar programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
12. Promover planes para la construcción, dotación, mantenimiento y protección de infraestructura destinadas a los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
13. Organizar los sistemas de atención de primeros auxilios, transporte de lesionados, atención médica de emergencia y respuestas y planes de contingencia.
14. Investigar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales a los solos fines de explicar lo sucedido y adoptar los correctivos necesarios, sin que esta actuación interfiera con las competencias de las autoridades públicas.
15. Evaluar y conocer las condiciones de las nuevas instalaciones antes de dar inicio a su funcionamiento.
16. Elaborar la propuesta de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, y someterlo a la consideración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, a los fines de ser presentado al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales para su aprobación y registro.
17. Aprobar los proyectos de nuevos medios y puestos de trabajo o la remodelación de los mismos en relación a su componente de seguridad y salud en el trabajo.
18. Participar en la elaboración de los planes y actividades de formación de los trabajadores y trabajadoras.
19. Las demás que señalen el Reglamento de la presente Ley

Norma Técnica del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 4.

Los patronos y patronas, cooperativas u otras formas asociativas de carácter productivo o de servicio, deben organizar los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo Propios o Mancomunados, los cuales tienen como objetivo primordial la promoción, prevención y vigilancia en materia de seguridad, salud, condiciones y medio ambiente de trabajo, para proteger los derechos humanos a la vida, a la salud y a la integridad personal de los trabajadores y trabajadoras. El tipo de servicio a organizar dependerá del número de trabajadores y trabajadoras y la actividad económica que desarrolle la entidad de trabajo, las condiciones inseguras y procesos peligrosos en el medio ambiente de trabajo, todo en concordancia con las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, su Reglamento Parcial y la presente norma técnica.

Artículo 10.

El personal que conforma los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo deben mantener actitudes éticas, honestas, responsables, transparentes, solidarias, y diligentes en el ejercicio de sus funciones, respetando la dignidad humana y en consonancia con los valores y principios fundamentales del Estado Democrático y Social de Derecho y de Justicia, que responda a las necesidades en materia de seguridad y salud en el trabajo. Responsables del servicio

Artículo 11.

Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo Propios o Mancomunados, deben contar con una persona responsable de su gerencia o coordinación, garantizando su funcionamiento y operación, sirviendo de enlace con las demás oficinas, departamentos o dependencias de la entidad de trabajo. El profesional designado para la gerencia o coordinación del servicio debe pertenecer al equipo multidisciplinario que lo integra. Profesionales independientes

Artículo 12.

Los patronos o patronas podrán contratar para los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo Propios o Mancomunados, a profesionales independientes en el área de higiene, seguridad y salud en el trabajo, para realizar actividades especiales, determinadas, precisas y/o temporales.

Los profesionales independientes no podrán considerarse como servicios de seguridad y salud en el trabajo.

2.4 Definición de términos básicos.

Atención: es el paso o momento en que el consumidor comienza a interesarse por un mensaje.

Asesoría: Oficio de asesor y oficina en la cual éste desempeña su actividad de consejero sobre una temática de la cual es experto

Capital Humano: representa el valor que el número de empleados de una institución, supone de acuerdo a sus estudios, conocimientos, capacidades y habilidades. Es decir es el conjunto de recursos humanos que integran una empresa o compañía sin duda alguna uno de los elementos más importantes a la hora de evaluar los rendimientos generales de la misma y también de proyectar sus posibilidades a futuro

Cartera de productos: Son aquel o aquellos productos que ofrecen las empresas al mercado. También puede denominarse gama de productos de una empresa.

Cliente: Es la persona o empresa que compra de forma voluntaria un producto o servicio para comercializarlo a otra persona o empresa, o para satisfacer su propia necesidad, en algunos casos el cliente puede ser también consumidor final.

Cliente interno: El cliente interno es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Después, entregará su resultado a otro trabajador de la empresa para continuar con el proceso hasta acabarlo y ponerlo a venta, y lo adquiera el cliente externo. Por lo que, cada trabajador es cliente y a su vez proveedor dentro de la empresa.

Cliente externo: El cliente externo es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio).

Clientes Potenciales: Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar.

Customer: definición que proviene de un término inglés y cuyo significado es clientes.

Demanda: Deseo por un servicio o producto que puede dar lugar a una compra

Mercado: Área constituida por personas con diferentes necesidades, que realizan compras de bienes y servicios para satisfacerlas, permitiendo así relaciones comerciales entre vendedores y compradores

Servicio: Son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El planteamiento metodológico constituye un marco fundamental en el trabajo de investigación, en vista que representa los métodos y técnicas a desarrollar, para dar respuesta a las interrogantes del tema planteado.

El que está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos tecno – operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sintetizarlo, a propósito de permitir descubrir analizar las respuestas del propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estadio y de reconstruirlos datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente generalizados”. (Balestrini 2002)

Es por ello que tomando en cuenta el propósito y los objetivos de la investigación, se explica que el trabajo de investigación realizado se identifica con la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo, con base en una investigación documental de tipo descriptiva y bibliográfica.

3.1 Nivel de Investigación

Descriptiva

Hernández S. y otros precisan aún más esto señalando que

“Desde el punto de vista científico, describir es medir”. Esta última definición es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma detallada, las características del objeto de estudio. Además, estos estudios permiten poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor del estudio, ya que evidencia el nivel cognitivo y operativo de conceptos y categorías relacionados con el tema. (p. 60)

3.2 Diseño y tipo de investigación

En cuanto a la modalidad de la investigación se corresponde a proyecto factible, debido a que según Arias (2004), expone que puede definirse como proyecto factible: “La elaboración de una propuesta de modelo operativo, viable o una solución posible a un problema de tipo práctico, para satisfacer necesidades de una institución o grupo social”.

Respaldado en una Investigación de campo, ya que se deben recoger los datos de la situación actual. Sabino (2002) “El diseño de campo utiliza datos que se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo”.

3.3 Fase Metodológica

Para el desarrollo del proyecto, se detallara los paso que se deben desplegar para la solución del problema describiendo el método que se utilizará para llevar a cabo los objetivos específicos señalados anteriormente, en donde detallan los instrumentos a utilizar, los informantes que participarán y la técnica para presentar los resultados.

3.3.1 Diagnosticar situación actual de la atención al cliente en los servicios de seguridad y salud laboral.

En esta fase se evaluó la situación actual de los servicios de salud y seguridad laboral, tomando como ejemplo lo expuesto en el manual de la LOPCYMAT, actividades que comprende un servicio de salud y seguridad laboral, condiciones del equipo de trabajo, si se encuentra estable en cuanto a miembros obligatorios se refiere por parte de los estatutos dictados en este manual.

Basado en que la población y muestra es intencional, lo que Tamayo (1997) define que también recibe el nombre de sesgado. El investigador selecciona los

elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que se investiga.

Ya seleccionada la población y muestra, se realizaron las entrevistas estructurada donde De acuerdo con Garza (1988 p.183) la investigación por entrevistas se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes, para el desarrollo de los perfiles de quienes son los destinatarios a ser parte de este proyecto de emprendimiento, tanto a nivel interno, como externo.

Se plantea el estudio del cliente interno para el conocimiento del área a trabajar y sus funciones para el desarrollo de la propuesta, similar se evalúa al cliente externo para el conocimiento del público a quien va dirigido el servicio, para ello se desarrolló una entrevista dirigida al cliente interno (personal que labora en la atención de salud y seguridad ocupacional) con diez (10) ítems donde se planteó conocer el desarrollo de sus actividades, descripción de funciones, motivaciones y estatus dentro del desempeño de estas. De igual forma se desarrolló una entrevista dirigida al cliente externo (los que esperan recibir el servicio) de la misma manera se desarrollaron diez (10) ítems con el fin de conocer los intereses y necesidades por las cuales esperan contar con un servicio de asesorías en salud y seguridad ocupacional dentro de la empresa donde laboran o desearía desarrollar ciertas actividades.

3.3.2 Identificar los clientes (internos y externos) potenciales a los que va destinado esta empresa de servicios

En esta etapa se desarrolló a partir de la información de la organización “DIOCA.”, y los resultados de la entrevista realizada tanto al cliente interno como al cliente externo, donde se logró conocer lo que están planteado el grupo de emprendedores, lo que sería la población a quien está dirigido el servicio que esta presta.

Para tal fin realizo un cuadro comparativo, que según Zac Johson (2007) “Es una tabla o diagrama que hace posible que se comparen dos o más elementos, fenómenos o grupos de datos. cuyo propósito era el de identificar el estado de estos servicios, y los modelos ideales de los clientes a quienes va destinado este servicio de asesorías que se encuentra en su fase de emprendimiento.

3.3.3 Diseñar el plan servicio de atención al cliente apoyado en el Customer Development para la creación de una Empresa de Servicios de asesorías de salud y seguridad laboral (DIOCA)

El plan de servicios de atención al cliente que se definirá en esta etapa para la empresa de servicios de asesorías de salud y seguridad laboral (DIOCA), el diseño de un plan de servicios de atención al cliente apoyado en el Customer Development (desarrollo del cliente), el cual según su creador Steve Blank se basa en 4 fases que se deben repetir hasta tener el conocimiento necesario de los clientes para lanzar con éxito el producto, tomando en cuenta que es una empresa de servicios de asesorías, es vital conocer el criterio del cliente pues es capital humano como se mencionó antes, el motor de esta empresa que está comenzando, las cuatro fases del customer development (desarrollo del cliente) son: Descubrimiento de clientes, validación de los clientes, creación de clientes, construcción de la empresa, todo esto se realizara tomando en cuenta la recaudación de los datos obtenidos por medio de esta investigación, llevando a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento de todas las exigencias, a nivel externo e interno de la organización.

Este plan contara con 2 objetivos específicos en donde se describirá como se plantea realizar esta propuesta acompañado de las fases propuestas por Steve Blank en el modelo de desarrollo del cliente. Se desempeñó en diferentes partes como lo fue descripción, objetivos, factibilidad de la propuesta y desarrollo con los resultados de las fases anteriores, se procedió a diseñar el plan servicio de atención al cliente

apoyado en el Customer Development (desarrollo del cliente) para la creación de una Empresa de Servicios de asesorías de salud y seguridad laboral (DIOCA). El plan está diseñado de la siguiente manera:

Presentación de la propuesta, justificación de la propuesta objetivos generales y específicos factibilidad técnica, operativa y económica desarrollo de la propuesta

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados

Al iniciar este capítulo es importante destacar que el desempeño del mismo se basa en la descripción, redacción y análisis de las conductas y variables estudiadas, para ello se encontró que Según Arias (2004), "en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan" (p. 99). En virtud de ello se tomó en cuenta el análisis cualitativo; que se realizó para caracterizar las situaciones y expresar la calidad de los hallazgos de la investigación, considerando las respuestas que no puedan ser expresadas cuantitativamente y el análisis interpretativo". A continuación se realiza el análisis y exposición de resultados obtenidos orientados a la propuesta planteada para el diseño del plan de servicio de atención al cliente para la empresa.

La organización de los datos obtenidos encuentren significado dentro de la investigación, se debió introducir un grupo de operaciones en la fase de análisis de los resultados, con el fin de organizarlos y dar respuestas a los objetivos planteados en el estudio, y así respaldar y evidenciar los hallazgos realizados, sustentándolos de manera directa con las bases teóricas del trabajo realizado.

Fase I: Diagnosticar situación actual de la atención al cliente en los servicios de seguridad y salud laboral.

Se realizó en función a una encuesta conformada por diez (10) ítems de tanto al cliente interno como externo, en el caso del cliente interno, se entrevistó a tres (3) profesionales principales según lo establecido en la LOPCYMAT y en la norma técnica son indispensables en un servicio de salud y seguridad laboral, con el fin de conocer el desempeño y estado de las labores de quienes trabajan con salud y seguridad ocupacional, que hace falta, que debería estar, que está a medias, como se desenvuelven para la realización de la atención al cliente. Y en el caso del cliente externo como es la percepción sobre estos servicios, opiniones sobre el estado de estos y futuras alianzas para el impulso de esta empresa emergente.

Entrevista realizada al Cliente interno

1.- Defina sus funciones y responsabilidades

Entrevistado	Respuesta
<p>Enfermera salud ocupacional</p>	<p>Me encargo de:</p> <ul style="list-style-type: none">· Cumplir ho vo intramuscular,· Realizar registro de enfermería· Realizo inventario de medicamentos· Realizar material para curas· Organizar historias médicas
	<p>Puedo desempeñar varias funciones dentro de una organización, lo cual depende de la necesidad de la misma. Estas funciones pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none">· Elaborar propuestas de programa de seguridad y salud en el trabajo.· Recabar, analizar y tabular datos estadísticos relacionados con la seguridad y salud.· Participar en el diseño, desarrollo y divulgación de información dirigida a los trabajadores relacionadas con la seguridad y salud.· Inspeccionar las condiciones y medio ambiente de trabajo.

<p>Profesional en seguridad y salud en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Asesorar sobre consultas técnicas en el área de gestión de seguridad y salud. · Participar en la elaboración de normas y procedimientos de los procesos de trabajo relacionados con el área de seguridad y salud. · Elaborar informes de diagnóstico sobre gestión de seguridad y salud. · Realizar investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. <p>En cuanto a las responsabilidades que implica ejercer algunas de las funciones anteriormente señaladas, puedo señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Manejo de información confidencial. · Relación continúa con las diferentes unidades de la empresa. · Relación frecuente con instituciones públicas.
<p>Médico especialista en salud ocupacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Atendiendo a los trabajadores evaluándolos físicamente · Seguimientos a sintomatologías que se presentan posterior a evaluación por especialistas. · Evaluación de puestos de trabajo para

	reinserción/reubicación <ul style="list-style-type: none"> · Llevar vigilancia epidemiológica · Asignar limitaciones/restricciones de ameritarlo el trabajador
--	--

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

Tomando en cuenta lo descrito por Fernández en el capítulo II, donde indica que la demanda, se centra en el movimiento del asesor que sale al encuentro de las demandas, se hizo relevante el conocer el qué y desde donde se mueven los posibles clientes internos, es decir los profesionales principales a los que va dirigido este modelo de atención al cliente, sus principales tareas desde las cuales llega al cliente externo, siendo el principal resultado el registro de los datos y acontecimientos laborales de los trabajadores, lo que involucra su atención, evaluación y seguimiento en el área de trabajo.

2.- ¿Cómo considera usted, es su desempeño laboral?

Entrevistado	Respuesta
Enfermera salud ocupacional	Responsable Eficiente
Profesional en seguridad y salud en el trabajo	Mi desempeño laboral está marcado por lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">· Precisión en la información.· Organización del trabajo en tiempo y forma.· Aplicación de conocimientos.· Enmarcado en la normativa legal vigente.· Puntualidad.· Sugerencia de mejoras.· Resultados presentados de forma escrita.

<p>Médico especialista en salud ocupacional</p>	<p>Con limitaciones por parte del centro de trabajo al momento de la re inserción/reubicación a actividades</p>
--	---

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

Partiendo del concepto de Customer Development dictado por Steve Blank en el capítulo II, donde describe que este se centra en la comprensión de los problemas y las necesidades de los clientes, así como se evalúa el comportamiento del cliente externo también debe evaluarse al cliente interno debido a que conocen el área donde realizan su trabajo, así el incluir una auto evaluación facilita el proceso de realizar nuevas propuestas para el mejoramiento en la calidad del servicio. En este caso se obtuvo como focos entre las cualidades que describen el desempeño de las labores de los entrevistados, la responsabilidad, puntualidad, organización y trabajo en equipo mientras que por otro lado se expresa que el desempeño es limitado pues se ve afectado por las decisiones tomadas en el centro de trabajo.

3.- ¿Tiene conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo? Nombre alguno(s) de estos

Entrevistado	Respuesta
<p align="center">Enfermera salud ocupacional</p>	<p>Algunos, paramédicos en cuanto al traslado de pacientes, realizar inspección de ambulancia</p>
<p>Profesional en seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>En mi caso, las otras áreas de trabajo estarían relacionadas con las áreas a las cuales se les presta servicio, lo cual puede ser variable dependiendo de aspectos propios de cada empresa como: número de trabajadores, actividad económica, estructura organizativa. Sin embargo generalmente en todas las empresas existen áreas básicas que la empresa requiere para llevar a cabo sus operaciones de forma diferenciada y de forma eficiente, como por ejemplo.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Dirección o gerencia general: es el área responsable de las decisiones estratégicas y de la implementación de las políticas de la empresa; además también asegura el funcionamiento óptimo de todas las áreas de la empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> · Administración: es el área encargada de la administración de los recursos económicos y financieros de la empresa.
<p>Médico especialista en salud ocupacional</p>	<p>Si conozco, tanto dentro de mis compañeros (enfermera, paramédicos, psicólogos) como los que laboran dentro de la empresa donde realizo mis labores, en este caso los de armado, vulcanizado, preparación de materiales, inspección final.</p>

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

Según lo descrito en los artículos 10 y 11 transcritos en el capítulo II, donde se suscribe que el personal que conforma estos servicios deben mantener actitudes éticas, responsables, solidarias, y diligentes en el ejercicio de sus funciones, de la misma forma deben garantizar su funcionamiento y operación, sirviendo de enlace con las demás oficinas, departamentos o dependencias de la entidad de trabajo pues tratándose de un equipo multidisciplinario debe ser del conocimiento e todos las diferentes funciones ejercidas por los demás encargados en cada dependencia, obteniendo como resultado en efecto, una disparidad dentro del equipo lo que puede generar desequilibrio en el desempeño del servicio de atención en vista que mientras alguno no maneja completamente la información de lo que se realiza, mientras que los demás compañeros tienen el conocimiento de las funciones de los demás profesionales para el apoyo de tarea y nuevas propuestas.

4.- En la jornada diaria ¿cuáles considera usted son los canales para la comunicación interna en el área?

Entrevistado	Respuesta
Enfermera salud ocupacional	Oral y escrita, a través de libros de registro y correos electrónicos y durante las consultas con el medico especialista.
Profesional en seguridad y salud en el trabajo	En el trabajo que desempeño, la comunicación interna se realiza por medio de correo electrónico y por vía telefónica con las áreas requeridas para el desarrollo del trabajo para el cual he sido contratada, en vista que no presto servicio como trabajador en la empresa y mi presencia en la misma, es puntual a las funciones que desempeño como profesional en el área de la seguridad.
Médico especialista en salud ocupacional	Vía verbal, mayormente, debido a que primero llega el trabajador, al ser citado, se anuncia, luego la enfermera toma signos vitales y ubica la historia, al terminar este proceso se ingresa a

	consulta donde continua de forma verbal al realizar el chequeo y de forma escrita al ir redactando toda la situación.
--	---

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis

Tomando en cuenta lo descrito en la LOPCYMAT en el artículo 40, mencionado anteriormente en el capítulo II, se debe velar por el buen desarrollo de las actividades que se realizan en el servicio de salud y seguridad laboral, debido a que todos los miembros deben trabajar con un mismo objetivo para que los trabajadores puedan ser atendidos de manera correcta y eficaz, es por ello que se realiza esta pregunta, pues el buen desarrollo de todos y el ir en la línea del objetivo depende también de el buen uso de las herramientas de comunicación dentro de los trabajadores, obteniendo como principal resultado la cadena que existe entre ellos al momento de atender un trabajador el cual se realiza bien sea de forma verbal principalmente para conocer desde el trabajador la situación en la que se encuentra y discutir el caso y escrita para el acompañamiento del registro de estos, puede observarse de manera positiva debido a que existe el apoyo entre profesionales para la orientación y atención del paciente según sea la necesidad que este presente.

5.- ¿Está conforme con las condiciones físicas y ambientales de trabajo?

Entrevistado	Respuesta
Enfermera salud ocupacional	Si porque cuento con el espacio adecuado para la realización de las actividades que me corresponden
Profesional en seguridad y salud en el trabajo	Las condiciones físicas y ambientales son variables. Al realizar trabajo de campo en las empresas para desempeñar mis funciones, las condiciones físicas y ambientales dependen de la empresa, lo cual puede representar exposición a diferentes tipos de riesgos; mientras que al desarrollar el trabajo administrativo, disfruto de condiciones físicas y ambientales agradables presentes en el espacio seleccionado por mi persona para mi desempeño como profesional en el área de la seguridad.
Médico especialista en salud ocupacional	No, es un espacio muy pequeño, falta áreas para una buena evaluación física y para realizar goniometría.

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis

El estado de las condiciones del medio ambiente de trabajo juega un papel importante en el desarrollo de las actividades de cada profesional según sea la labor asignada dentro del servicio, pues sin las condiciones adecuadas dificulta el pleno desenvolvimiento de estas, así lo señala Zurlet en su trabajo reseñado en el capítulo II, donde se evalúan principalmente estas condiciones que para el cliente interno son de gran importancia, obteniendo como resultado en estas entrevistas el hecho de que en el caso del área de enfermería y el profesional de seguridad laboral se encuentran en conformidad con el área de trabajo mientras que por el área de medicina ocupacional se expresa las posibles mejoras al área para mejorar el servicio ofrecido a los trabajadores que esperan poder ser atendidos de manera adecuada para evitar riesgos en el trabajo y en su salud.

6.- ¿Tiene las herramientas suficientes y acordes a su trabajo?

Entrevistado	Respuesta
<p align="center">Enfermera salud ocupacional</p>	<p>No, hay déficit</p>
<p>Profesional en seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>En ocasiones no cuento con todas las herramientas necesarias para la ejecución de un trabajo, puesto que en esas ocasiones depende de la empresa en la cual se realiza el trabajo; pero en el caso que el trabajo dependa exclusivamente de mi persona, afortunadamente cuento con las herramientas, salvo aquellas que puedan depender de un servicio público, como por ejemplo la electricidad y el sistema de conexión a internet.</p>
<p>Médico especialista en salud ocupacional</p>	<p>No, faltan camillas, goniómetros y áreas para realizar goniometría</p>

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

Según lo descrito en la LOPCYMAT en su artículo 39 señalado en el capítulo II se deben cumplir con las condiciones para la realización de las labores según sea el área, incluyendo el hecho que deben existir las herramientas para la buena realización de estas, en este caso se obtuvo como resultado que los profesionales no cuentan con las herramientas necesarias para la realización plena de sus tareas, puesto que los implementos con los que realizan las labores como por ejemplo las camillas en el caso del médico especialista no cuentan con ello para brindar una completa atención al cliente en el servicio de salud y seguridad laboral.

7.- ¿Ha recibido la capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

Justifique

Entrevistado	Respuesta
<p align="center">Enfermera salud ocupacional</p>	<p>No, a través de jornadas diarias se adquiere conocimiento</p>
<p align="center">Profesional en seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>Es necesario destacar que la capacitación es responsabilidad de mi persona, puesto que soy independiente como profesional. Por ello, en el tema de la capacitación, considero que requiero fortalecer e incluir aspectos novedosos en el área de seguridad y salud, pero en la ciudad en la cual resido no se cuenta con diferentes opciones que permiten incluir aspectos novedosos y actualizados.</p>
<p align="center">Médico especialista en salud ocupacional</p>	<p>Si a través de avisos</p>

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis

Tomando en cuenta que se está estudiando con los profesionales que son parte de los clientes internos de lo que sería esta empresa de servicios es importante resaltar que a pesar de la preparación que estos puedan tener es importante brindar la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones de manera responsable como lo denota el artículo 40 de la LOPCYMAT , debido a que se debe ir a la par con los avances de cada área para así brindar el mejor servicio, la mejor atención a los trabajadores. En este ítem de la entrevista realizada se puede denotar que hay quienes son parte del grupo de profesionales que se capacitan durante el ejercicio de sus funciones tras no recibir la capacitación necesaria para esto, mientras que los demás profesionales aseguran el haber recibido satisfactoriamente capacitación regular sobre sus labores para el mejoramiento de la calidad de servicio.

8.- ¿Cómo considera que se realiza la proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios?

Entrevistado	Respuesta
<p align="center">Enfermera salud ocupacional</p>	<p>Las hay pero no se llevan a cabo</p>
<p>Profesional en seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>En cuanto a propuestas, siempre las hubo, en especial al momento de atender casos de gran envergadura, sin embargo pocas se lograron ejecutar como se esperaba o a tomar en cuenta.</p>
<p>Médico especialista en salud ocupacional</p>	<p>No se realiza propuestas y si existe no se pone en marcha por parte de la empresa.</p>

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis

Recordando lo descrito por León, Candelario en su trabajo Estrategias para establecer una cultura de calidad de servicio al cliente en la farmacia farmaclip c.a. reseñado en el capítulo II, la atención de servicio al cliente debe ir acompañada por constantes mejoras que surjan del mismo equipo de trabajo debido a que al ser ellos quienes se encuentran al frente realizando esta labor conocen las situaciones y mejoras que se pueden realizar para ofrecer así un mejor servicio, es por ello que se hace importante el conocer si se toma encuenta las diferentes propuestas que puedan realizar al momento de las reuniones de evaluación teniendo como resultado que hubo propuesta de mejora en los equipos de trabajo en algunos casos mas no se realizaba la ejecución de estas, o que no existe la evaluación y desarrollo de propuestas para la mejora de las labores dentro del ámbito de trabajo y por ende de la calidad de servicio ofrecida.

9.- ¿Cuál es su motivación por el trabajo que desarrolla?

Entrevistado	Respuesta
<p align="center">Enfermera salud ocupacional</p>	<p>Vocación solo eso</p>
<p>Profesional en seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>Existen factores que se presentan en el desarrollo de este trabajo, que me permiten mantenerme motivada y definir metas a alcanzar. Estos factores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> · La posibilidad de aumentar mis conocimientos y desarrollo profesional. · Participación y aporte de ideas para la mejora de los diferentes aspectos de la empresa. · Clima laboral satisfactorio, con buenas relaciones entre las diferentes áreas y trabajadores de la empresa. · Horarios flexibles y variación en el ingreso económico.

Médico especialista en salud ocupacional	Siempre me ha gustado la salud ocupacional ya que a través de la misma se apoya al trabajador para garantizar mejor salud.
---	--

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

El Customer Development tiene como objetivo el desarrollo adecuado del cliente según sea el enfoque del negocio y lo que ofrece, tanto el desarrollo de su cliente interno como externo son de gran importancia la búsqueda correcta de los clientes y el mercado es imprescindible, para ello es necesaria conocer por qué realizan en este caso de servicio de atención al cliente por medio de la salud y la seguridad laboral, el ejercicio de su profesión, obteniendo como resultado el que el principal factor es la vocación y amor por lo que realizan, el poder realizar sus labores y crecer durante la realización de estas y el poder prestar un servicio y ayuda a los trabajadores en cuanto a salud física y emocional se refiere, partiendo de esto se puede observar que es necesario el aumento y estimulación de la motivación dentro de quienes ejercen las labores para los servicios de salud y seguridad, debido a que son el rostro de la empresa y motivados ellos motivan a quienes están ofreciendo el servicio para así brindar la atención que se espera

10.- ¿Se encuentra conforme con el cargo que desempeña actualmente? ¿por qué?

Entrevistado	Respuesta
Enfermera salud ocupacional	No, es mal pagado
Profesional en seguridad y salud en el trabajo	Estoy conforme, me permite el desarrollo como profesional al conocer diferentes procesos que me obligan a investigar y aplicar lo ya conocido; y también el desarrollo personal al establecer mi agenda de trabajo sin depender de un supervisor que imponga el horario y las actividades.
Médico especialista en salud ocupacional	No porque no desempeño toda la salud ocupacional por procesos internos de talento humano que desvía los objetivos y actividades del servicio de seguridad y salud

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis

En concordancia con la pregunta anterior el desarrollo del Customer Development al momento de realizar la búsqueda del cliente según su segmento objetivo debe estar en sintonía con el servicio ofrecido, además al momento de realizar esta pregunta a los entrevistados también se orientó a lo redactado por Chang en su trabajo señalado en el capítulo II donde apunta que es vital obtener la satisfacción en sus consumidores, una mayor rentabilidad para así asegurar su permanencia en el mercado, la conformidad del cliente interno debe ser un factor siempre a evaluar pues en la mayoría de los casos son los principales indicadores de cómo se esté realizando la atención al cliente en estos servicios de salud y seguridad laboral, así lo señalan los resultados de esta pregunta debido a que la mayor parte de los entrevistados expresan inconformidad en su puesto de trabajo mayormente por la remuneración de este o por el desenfoco de las actividades establecidas en el servicio, mientras que la otra parte expresa conformidad en su puesto de trabajo mayormente por la flexibilidad que este le brinda.

Entrevista realizada al Cliente externo

1.- ¿Considera usted es de importancia la conformación de un servicio de salud en el sitio de trabajo? ¿Por qué?

Entrevistado	Respuesta
Gerente	Si porque nos ayuda a mantener al día el estatus del personal y sus condiciones
Dueño de empresa	Si, para al seguimiento de las empresas y los trabajadores, y puedan cumplir sus funciones.

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis

La conformación u organización de un servicio de salud y seguridad laboral según lo establecido por la LOPCYMAT en el artículo 12, señalado en el capítulo II establece que Los patronos podrán contratar para los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo Propios o Mancomunados, a profesionales independientes en el área de higiene, seguridad y salud en el trabajo, para realizar actividades especiales, determinadas, precisas y/o temporales , el desconocimiento o ignorancia de esta ley genera en ocasiones inconvenientes al momento de ser inspeccionados por organismos rectores (INPSASEL, Ministerio del Trabajo, Fiscalía) es por ello que se encuentra el porqué de la importancia e interés de quienes están al frente de una empresa, principalmente las empresas emergentes, de contar con el apoyo de asesorías en el área de salud y seguridad ocupacional.

2.- ¿Ha acudido a algún tipo de asesoría con respecto a salud y seguridad laboral?

Justifique

Entrevistado	Respuesta
Gerente	No, porque debido a la baja nomina no se ha necesitado, y no conozco personas que me faciliten esa información.
Dueño de empresa	Si para conocimiento del área, y poder aplicarlo dentro del negocio.

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

Partiendo del concepto de Fernández sobre la asesoría donde puede definirse como una operación de diagnóstico identificación de falencias, en comparación con un modelo e indicación de proyectos de acción, en este ítem encontramos que la evaluación de los procesos productivos y laborales por parte del empresario no se está realizando debido al desconocimiento del tema como tal, por otra parte el experto consultado explica que si se ha visto en búsqueda de esta información para mantener el estándar del conocimiento a nivel general.

3.- ¿Cuál es su percepción de un servicio de salud y seguridad laboral?

Entrevistado	Respuesta
Gerente	Un servicio para que el personal pueda ser acompañado en salud, ingresos y egreso, cuidado de desempeño en su puesto de trabajo
Dueño de empresa	No se cuenta con misma la cantidad de trabajadores, ni los profesionales, cada vez es menor la mano preparada para trabajar, quienes conozcan sus riesgos y limitaciones dentro de su trabajo.

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

El servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. Partiendo de esto descrito por Serna, se debe conocer los clientes que reciben el servicio seleccionado y agruparlos por área y su percepción del servicio para así conocer las necesidades que está presentando y lo que busca en este servicio de asesorías, ya que, a pesar de que todos los clientes son diferentes, los grupos comparten condiciones y expectativas similares. Es por ello que es importante y se involucró a quienes prestan el servicio para así conocer y poder identificar de los clientes, es lo que se refleja en el resultado de esta pregunta, donde los entrevistados manifiestan lo que perciben es un servicio de salud y seguridad laboral.

4.- ¿Qué estructura considera usted debe cumplir este servicio?

Entrevistado	Respuesta
Gerente	Organización, un médico para consultas un enfermero y asesor legal o tecnico
Dueño de empresa	Medico Enfermero

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis

En cada servicio de salud y seguridad laboral es importante que la gerencia y los colaboradores del servicio estén prestos a evaluar quienes deben estar involucrados y comprometidos con la conformación de este servicio de salud y seguridad, ya que ellos serán quienes tomarán las acciones de mejora y el desempeño de actividades para prestar un servicio de salud y seguridad laboral como lo esperan y sea el adecuado para quienes reciben el servicio, donde los resultado obtenido principalmente es el contar con un médico especialista en el área, un enfermero y un asesor en materia de salud y seguridad laboral, bien sea un técnico en seguridad o un asesor legal.

5.- ¿Qué espera usted de un servicio de salud y seguridad laboral?

Entrevistado	Respuesta
Gerente	Orden y disciplina en el sentido de evitar falta frecuentes del personal.
Dueño de empresa	Seguimiento a los trabajadores y desempeño de funciones, evaluaciones de ingreso y egreso

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

El conocimiento de un servicio por parte de los clientes con que ya se cuenta y los potenciales, plantea un gran adelanto para el personal de ventas, pues tendrá mayores probabilidades de cerrar una negociación es decir, conociendo que espera el cliente la cartera de servicios ofrecidos se orienta más fácilmente a las necesidades que este plantea, pues se enfoca desde lo que espera, lo que necesita, proyectando los posibles escenarios que se presentaran si es adquirido el producto.

6.- ¿Considera usted que este tipo de servicio seria de ayuda en el desarrollo de sus funciones?

Entrevistado	Respuesta
Gerente	Si porque ayuda a mantener a cada quien en sus tareas
Dueño de empresa	Si porque amplía el conocimiento sobre el equipo de trabajo y quienes están dentro.

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

Evaluar las necesidades de los clientes tanto internos como externos son de gran importancia, debido a que son ellos quienes indicaran el camino para el desarrollo de esta propuesta, en este caso se pregunta si es de importancia o necesario para ellos el plantear para su entorno, empresas o sitios de trabajo el servicio de asesorías de salud y seguridad laboral, obteniendo como respuesta, una afirmación total de que este este servicio es de ayuda para el desarrollo de sus funciones, bien sea porque ayuda a mantener a cada uno en sus labores como el ampliar el conocimiento sobre el equipo de trabajo.

7.- ¿Qué actividades específicas considera debe cumplir este servicio para poder ser de apoyo en su área?

Entrevistado	Respuesta
Gerente	Consultas, Evaluación de puestos de trabajo Asesorías legales Preparación en materia de salud y seguridad en las áreas de los trabajadores
Dueño de empresa	Consultas Asesorías de charlas informativas Descripción de áreas y sus riesgos Prevención en las áreas de trabajo

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis

En el desarrollo de sus tareas surgen diferentes necesidades según sea el área y enfoque de tareas, esperan sean respaldados en ciertas áreas o asesorías con los que no cuentan, bien sea por falta de personal o de contar con un servicio propio por los costos que puede acarrear y se encuentran en pleno emprendimiento de sus empresas. Entre las actividades que esperan puedan ser de ayuda y apoyo por parte de este servicio de asesorías se encuentran, consultas, evaluación de puestos de trabajo asesorías legales, preparación en materia de salud y seguridad en las áreas de los trabajadores, que son para estos entrevistados de gran envergadura al momento de la asistencia de sus clientes internos, y al contar con este apoyo mejorar el desarrollo y desempeño de estos y de a quienes ellos ofrecen el bien o servicio.

8.- ¿Cuáles deben ser las herramientas que debe aportar este servicio a su desempeño?

Entrevistado	Respuesta
Gerente	Material informativo y preventivo que promueva la mejoría en el desempeño de los trabajadores y seguimiento efectivo en sus tareas
Dueño de empresa	Información Herramientas (fichas) para el seguimiento Material didáctico

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

Apoyado en lo descrito por León en el capítulo II en su trabajo, donde explica que la evaluación del servicio debe reinventarse, haciendo revisión de los elementos correspondientes a su posicionamiento y reconocimiento en el mercado deben evaluarse las posibles herramientas que se espera aporte este servicio para llegar a desempeñarse de la forma que se espera, obteniendo como respuesta por parte de los posibles interesados en el servicio, material informativo y preventivo que promueva la mejoría en el desempeño de los trabajadores y seguimiento efectivo en sus tareas, herramientas (fichas) para el seguimiento, preparación del personal, lo que va abriendo camino de la mano del Customer Development como se espera sea descrito los clientes a los que va dirigido esta propuesta y enfoques para llevarlo adelante.

9.- ¿De presentarse el plan para el mejoramiento de puestos de trabajo considera que deben ser soportados por este servicio de asesorías?

Entrevistado	Respuesta
Gerente	Si porque es la fuente de información preparada
Dueño de empresa	Si porque amplía el conocimiento

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis

Para el mantenimiento de la propuesta debe existir el seguimiento de lo que se ha planteado, así lo demuestra las respuestas de quienes fueron entrevistados, pues esperan mantener con el nexa solicitado la fuente de información que les permita establecer lo mejor posible en el emprendimiento de sus empresas el servicio de salud y seguridad que les brindara el apoyo para el buen desempeño de los trabajadores en cada tarea asignada, su cuidado y así garantizar una buena producción y ofrecimiento de servicios y productos, así lo demuestra el concepto de capital humano que es el conjunto de recursos humanos que integran una empresa o compañía sin duda alguna uno de los elementos más importantes a la hora de evaluar los rendimientos generales de la misma y también de proyectar sus posibilidades a futuro.

10.- ¿Estaría dispuesto a ser parte del plan para el desarrollo de mejoras o asesorías si el caso lo requiere?

Entrevistado	Respuesta
Gerente	Si mientras sea para mejora y crecimiento de la empresa
Dueño de empresa	Si seria de ayuda para la empresa

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

Para el emprendimiento de esta propuesta, se plantea a quienes fueron entrevistados si esperan ser parte de este plan, en vista que para lograr un buen ofrecimiento de este servicio en sus inicios debe contar con evaluación frecuente, principalmente por quienes son los portavoces e interesados en recibir de la mejor calidad este servicio para que así recibéndolo los clientes internos puedan re transmitirlo a quienes son los clientes externos de la empresa. Encontrando como respuesta única una afirmación para el desempeño de la propuesta y de ayuda para los sitios de trabajo.

4.2 Análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos se utilizó un cuadro comparativo, para el establecimiento de las características de los clientes potenciales tanto internos como externos que serán a los cuales va dirigida esta empresa de servicio

Fase 2: Identificar los clientes (internos y externos) potenciales a los que va destinado esta empresa de servicios

Para tal fin realizo un cuadro comparativo, que según Zac Johson (2007) “Es una tabla o diagrama que hace posible que se comparen dos o más elementos, fenómenos o grupos de datos. Los cuadros comparativos son una excelente manera de ordenar la información, ya que permiten que se observen visualmente las diferencias y las similitudes entre los distintos elementos que forman parte del cuadro”. Cuyo propósito fue el de identificar el estado de estos servicios, y los modelos ideales de los clientes a quienes va destinado este servicio de asesorías que se encuentra en su fase de emprendimiento.

Cliente Interno

	Variable	Cliente Potencial	Diagnóstico del cliente actual
Cliente Interno	Actividades laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría - Diagnóstico de enfermedades - Registro de actividades - Registro de patologías - Atención al personal - Desarrollo de estrategias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro inventario - Diseño de propuesta - Inspeccionar las condiciones - Asesorar sobre consultas técnicas - elaboración de normas y procedimientos - Atendiendo a los trabajadores - Seguimientos a sintomatologías - Evaluación de puestos de trabajo
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Amplia comunicación - Conocimiento de todas las áreas del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Déficit en el conocimiento de otras áreas. - Manejan diferentes vías

		<ul style="list-style-type: none"> - Explícito al comunicar la situación a plantear - Comunicación asertiva. 	<ul style="list-style-type: none"> de comunicación
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Surtimiento de herramientas frecuentes. - Condiciones apropiadas para el desarrollo de cada función. - Distribución equilibrada de las áreas en los espacios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones laborales no del todo estable - Inconformidad en el área donde desempeñan sus funciones - Déficit en el suministro de las herramientas de trabajo.
	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación frecuente sobre el área en la que se desempeña - Mantenimiento y evaluación de las áreas y como se desempeñan. - Manejo total del contenido - Preparación y capacitación previa 	<ul style="list-style-type: none"> - Poca capacitación y refrescamiento de contenido - Desequilibrio en el entrenamiento para el manejo del área - Contenido no se maneja en su totalidad. - Se adquiere el

		al ingreso a las actividades a realizar.	contenido y la información ya dentro del ejercicio.
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Afianzamiento de la vocación - Desempeño pleno del conocimiento del área - Involucrarse en los cambios - Ejercicios para la motivación dentro del área de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vocación - No desempeña toda la salud ocupacional. - Déficit en la remuneración - Poco se involucran en los cambios propuestos

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis

En este cuadro se puede observar la disparidad en cuanto al equilibrio para el desempeño del cliente interno debido a que hay puntos en los que se puede encontrar concordancia con las características del cliente potencial, como en ocasiones se observa que no cumplen con estas características, con lo que se puede deducir que el estado de estos clientes dentro de los servicios actuales poseen dentro de si esta falla dentro de su dinámica lo que puede dificultar el desarrollo de sus labores en el ofrecimiento del servicio pudiendo realizarlo de manera incompleta, bien sea por falta de materiales, capacitación o motivación, lo que afecta además a los trabajadores de la empresa en la que se encuentren laborando, evitando que estos reciban el servicio esperado y poner en riesgo el desempeño de sus labores.

Cliente Externo

	Variable	Cliente Potencial	Diagnóstico del cliente actual
Cliente Interno	Necesidad	- Debe existir la necesidad	- Existe la necesidad
	Servicio	- Atención - Confianza - Organización - Equipo capacitado - Enfoque del área a trabajar.	- Atención - Organización - Equipo medico
	Expectativa	- Aportes - Aprendizaje - Disposición - Diagnóstico temprano	- Orden - Disciplina - Apoyo - Aportes
	Satisfacción	- Desempeño de funciones en el área preventiva - Evaluación de puestos de trabajo - Acompañamiento de situaciones con respecto al área laboral - Evaluación frecuente de los puestos y	- Consultas, - Evaluación de puestos de trabajo - Asesorías legales - Establecimiento de las áreas a acompañar - Material para el equipo encargado

		desempeño de funciones en el trabajo.	- Capacitación del personal.
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Debe existir motivación por parte de quienes prestaran el servicio. - Disposición al recibir las asesorías y puesta en práctica de los métodos sugeridos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe la disposición para el emprendimiento y formación del equipo - Existe el interés para la adquisición del servicio.

Fuente: Blanco María, (2018)

Análisis:

Según los resultados obtenidos sobre el cliente externo, es decir quienes recibirán el servicio de asesorías, se encontró que los entrevistados están orientados en lo que esperan de estos servicios, algunos poseen conocimientos de esto, pero lo de mayor relevancia es la búsqueda de estos servicios para mejorar el desempeño y atención de quienes laboran dentro de las empresas. Dando así, pie al establecimiento de la propuesta para la satisfacción de las necesidades que estos puedan plantear desde el punto de vista en materia de salud y seguridad laboral.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la propuesta

En la actualidad la atención al cliente se centra en un, cada vez más, elevado nivel de servicio, está avanzando hacia la gestión de las relaciones con los clientes aún más que la propia atención al cliente.

A continuación se presenta una propuesta para el diseño de un plan de servicio de atención al cliente, el cual consiste en conformar una idea más afincada sobre la importancia y necesidad de contar con un diseño adecuado del servicio al cliente para una empresa de servicios de asesorías, tomando como herramienta principal el Customer Development el cual será la herramienta para identificar a quienes serán los principales clientes tanto internos como externos para la empresa que está emergiendo en este caso la empresa de servicios de asesorías en materia de salud y seguridad laboral DIOCA.

5.2 Justificación de la propuesta

Para el desarrollo de esta propuesta debemos recordar lo descrito en 1998, por H. Lee Meadow que denotó la importancia del servicio interno al relacionarlo con el desempeño financiero de la organización. H. Lee Meadow evaluando, pudo encontrar que, tener un buen servicio al cliente interno genera mejoras en los procesos y trato de los colaboradores (trabajadores), lo que aumenta la calidad del servicio al cliente.

Tener un adecuado diseño del servicio al cliente es primordial para trabajar por una adecuada competitividad. Reducir este abismo entre el servicio brindado y el percibido es hoy objetivo esencial de las organizaciones, la reducción de esto solo se logra a través de un adecuado nivel de organización del sistema interno, es por ello que está reconocido que el diseño del servicio al cliente constituye el punto inicial del diseño de los sistemas internos o logísticos, mayormente cuando se está estableciendo en el área de salud en el trabajo, pues va desde el desempeño físico, pasando por el emocional y el rendimiento de este en su área de trabajo. Externo, mejora su satisfacción y su lealtad, lo que finalmente lleva a un mayor desempeño financiero

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo General

Diseñar el plan servicio de atención al cliente apoyado en el Customer Development para la creación de una Empresa de Servicios de asesorías de salud y seguridad laboral (DIOCA)

5.3.2 Objetivos específicos

- 1.- Determinar los servicios ofrecidos por la empresa de servicios de asesorías de salud y seguridad laboral DIOCA
- 2.- Plan de acción a desarrollar por parte de los emprendedores del servicio de asesorías.

5.4 Factibilidad

Según Varela, “se entiende por Factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto”. El estudio de factibilidad es el análisis que realiza una

empresa para determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, y cuáles serán las estrategias que se deben desarrollar para que sea exitoso.

A continuación se describen las factibilidades para la realización de esta propuesta

5.4.1 Técnica

Según Kendall (2007) La Factibilidad Técnica de un Proyecto, estudia la posibilidad tecnológica (existencia de los equipos para llevar a cabo los procesos), de infraestructura (existencia de instalaciones para los equipos), legal (existencia de regulaciones), ambiental (evaluación del impacto) y geográfica (existencia de espacios y vías de acceso suficientes) que el proyecto pueda ser llevado a cabo satisfactoriamente con el menor riesgo posible.

Este se aplica al personal que se encarga directamente de la atención al cliente es decir al trabajador de la empresa que espera ser atendido, es técnicamente factible en vista que cuenta con los equipos para la realización de este proyecto, necesarios para la realización de evaluaciones y chequeos de áreas de trabajo, así como apoyo de empresas especializadas en el manejo y distribución de estos equipos y surtimiento de los materiales de prevención y cuidado requeridos en los equipos y kit a distribuir en estas empresas, brindando así de manera adecuada el servicio que espera que quien lo atienda y la empresa que está contratando las asesorías, que espera además cuente con la capacitación y la disposición para brindarle el servicio que espera para poder seguir laborando.

5.4.2 Operativa

Urbina (2012) explica que Comprende una determinación de la probabilidad de que un proyecto se realice o funcione como se supone. Consiste en la creación de métodos y procedimientos que permitan que el personal involucrado en el

sistema identifique su función y se comprometa con la misma de forma que prevalezca el objetivo global sobre los particulares. Parte de un estudio de la rama productiva en la que se desarrollará el proyecto, continuando con una evaluación de las costumbres de la población, para finalmente crear los procedimientos de ejecución y de evaluación de rendimiento.

En esta fase encontramos a quienes recibirán el servicio y quienes lo prestarán de manera directa con el empleado, se cuenta con el personal capacitado con experiencia en el área planteada, dentro de los organismos rectores de estas medidas, y con los estudios necesarios, donde además se encuentran en frecuente refrescamiento de contenidos del área. En cuando al cliente externo se espera según sea su disposición acojan las sugerencias y estrategias brindadas por el servicio de asesorías que espera mejorar su desempeño laboral y evitar lesiones o inconveniente en el ejercicio de estos.

5.4.3 Económica

Kendall (2005) señala que Dentro de estos estudios se pueden incluir el análisis de costo y beneficios asociados con cada alternativa del proyecto. Con análisis de costo/beneficios, todos los costos y beneficios de adquirir y operar cada sistema alternativo se identifican y se establece una comparación entre ellos. Esto permite seleccionar el más conveniente para la empresa.

En el desempeño de esta propuesta encontramos que se da de la siguiente forma para empresas con un capital humano no superior a 50 personas, por mes de contrato, debido a que se contratara en primera estancia para la evaluación general y luego queda a disposición de la empresa la continuidad que le dé a estas asesorías, según también las necesidades de la misma

Recurso	Cantidad	Costo Unitario	Total
Medico	1	70.000.000	50.000.000
Técnico	1	45.000.000	35.000.000
Material informativo	50	1.000.000	50.000.000
Personal extra (enfermero, psicólogo, ingeniero)	1	30.000.000	30.000.000
Equipo de Material inmobiliario (camilla, sillas, etc)	1	550.000.000	250.000.000
Kits de material preventivo (Guantes, cascos, lentes)	50	7.000.000	350.000.000
Kit de Material médico quirúrgico	50	2.500.000	125.000.000
Total			890.000.000

5.4.4 Recursos humanos

El contenido de la organización a adoptar para brindar el servicio al cliente abarca un amplio conjunto de aspectos que pueden estructurarse según la interrogante que responde. Según sean las necesidades de esta se van incorporando y capacitando al personal adecuado para cada empresa, pues se espera brindar a cada trabajador el mejor servicio de asesorías para poder contar con un buen desempeño en su área laboral.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Partiendo del análisis de los resultados de la investigación, se plantea lo siguiente en cuanto a la propuesta a desarrollar

1.- Determinar los servicios ofrecidos por la empresa de servicios de asesorías de salud y seguridad laboral DIOCA

En el Plan de Servicio al Cliente se incluyen los servicios ya diseñados, aunque en el propio proceso de planificación surge la necesidad de diseñar nuevos servicios para satisfacer determinadas necesidades o expectativas de los clientes.

Partiendo de los resultados obtenidos se hace énfasis en el desarrollo de las actividades definidas para este servicio de asesorías donde cada profesional que preste el servicio descrito bajo el nombre de DIOCA pueda realizar un servicio de calidad para cliente según sean las necesidades, se propone como servicios ofrecidos por la empresa:

- a.- Chequeo y evaluación de personal en el área de salud física y psicológica
- b.- Capacitación del personal en cuanto a normas de seguridad en el área laboral.

- c.- Evaluación de puestos de trabajo.
- d.- Asesoría legal en el área.
- e.- Desarrollo de material preventivo e informativo para las áreas de trabajo.
- f.- Evaluación al ingresar y al egresar.
- g.- Desarrollo de propuesta para la mejora del desempeño de trabajadores.

Cuadro Operativo “Acciones a llevar a cabo por parte del grupo emprendedor para determinar los servicios y estrategias para los clientes”

Actividad	Estrategia	Dirigido A	Responsable	Tiempo
Estudio de necesidades	Aplicación de encuestas y entrevistas	Gerentes y dueños de empresas	Director de la empresa	2 meses
Diagnóstico de problemáticas	Análisis de resultados de las entrevistas y encuestas	Gerentes y directivos de la empresa	Técnico en salud y seguridad	1 mes
Selección de estrategias	Exposición de las posibles estrategias a utilizar según teoría	Dueño de empresa	Equipo especialista en el área de salud y seguridad	2 semanas
Estructura de servicios	Desarrollo paso a paso de propuestas del servicio según las necesidades	Dueño y Directivos de la empresa	Director de ventas, Equipo especialista.	1 semana
Indicador de	Estudio de		Se mide el	Frecuentemente

Gestión	resultados obtenidos tras el desarrollo de lo anterior		desempeño según sean los avances y experiencias de los clientes.	
---------	---	--	--	--

Fuente: Blanco María 2018.

2.- Plan de acción a desarrollar por parte de los emprendedores del servicio de asesorías basado en el customer development.

Steve Blank quien desarrollo la idea del Customer development describe que a principios del siglo XX todas las empresas iniciaban su modelo de negocio centrándose en un producto mediante un modelo de desarrollo de productos denominado “en cascada”.

En el proceso del desarrollo del cliente encontramos que el modelo de desarrollo de cliente (Customer development) no reemplaza al modelo de desarrollo de producto sino que es un modelo que se centra en la comprensión de los problemas y las necesidades de los clientes.

Basados en esta teoría propuesta por Steve Blank, se propone realizar este objetivo tomando las 4 etapas de este modelo para la puesta en marcha de este plan de acción para el emprendimiento de la empresa de servicios DIOCA

Etapas I: Desarrollo del Cliente

Captación y capacitación del personal que laborara con la empresa de servicios de asesorías.

La selección de personal que laborara dentro de la empresa de servicios y su capacitación son la primera etapa para el establecimiento de este servicio de asesorías en vista que estos son el motor dentro de la empresa, quienes laboren dentro de ello, este es primer paso propuesto por Steve Blank para el desarrollo de una empresa emergente, esta primera etapa se enfoca en el descubrimiento del cliente, su objetivo es saber quiénes son los clientes adecuados para la venta de su producto o servicio y qué problema se les está solucionando.

Esto se realizara con el perfil de cada puesto de trabajo y sus funciones principales, las cuales serán el punto focal de capacitación y de desempeño dentro de la empresa, cabe destacar que cada puesto de trabajo además llevara en su capacitación el trato al cliente, comunicación asertiva y solución práctica de problemas, para plantear las bases para un buen servicio de atención al cliente.

Etapas II: Validación del Cliente

Establecimiento y acondicionamiento del local u oficina donde se podrá ofrecer abiertamente los servicios para la validación y captación de clientes, donde se puedan recibir las expectativas y realidades en las que se encuentren los negocios para así desempeñar las estrategias según sean estas, y poder desenvolverse como se debe para la asimilación del servicio como se espera.

Contar con un espacio donde se pueda realizar la atención a clientes o donde estos puedan encontrar el servicio de asesorías y la información de manera directa con quienes laboran dentro de ella es el segundo paso para el establecimiento de esta propuesta, en vista que el descubrimiento del cliente y la validación del mismo verifican la existencia de mercado, ubican a sus clientes y ponen a prueba la percepción de valor del producto. Sólo si se encuentra un grupo de clientes repetitivos, con un proceso de venta repetible y que da lugar a un modelo de negocio

rentable se pasa al siguiente paso del modelo de desarrollo de cliente, si no es así se itera, se pivota o se abandona el modelo de negocio planteado.

Etapa III: Creación del Cliente

Desarrollo y estructuración de los planes de servicios según sean las necesidades de las empresas (perfiles de los clientes), al tener las impresiones de los clientes, y expectativas se plantea el perfil del mismo, donde se espera responder a las necesidades que estos expresan.

Debe establecer planes por los cuales cada cliente según las necesidades que presente pueda ubicar de manera directa aquello que pueda ayudar en la solución de algún inconveniente o apoyo en el desempeño y cuidado del personal, el objetivo de esta etapa es crear para el usuario final, aquello que sea de su interés según cada situación, sin olvidar que cada empresa tiene un punto inicial diferente, cada estrategia debe ser compatible con su tipo de demanda. El plan de venta que se establece en este punto debe de establecer un precio y llevarlo a los canales de venta y distribución, de esta manera se iniciará la inversión para pasar de los clientes visionarios a la mayoría de clientes.

Etapa IV: Creación de la empresa

Visitas a empresas que se encuentren en proceso de emprendimiento, a medida se desarrolla el perfil del cliente, se tiene una orientación más clara de lo que va a ofrecer la empresa según sean además las capacidades de la misma, y así se comienza a ofrecer el servicio en los clientes potenciales estudiados en las etapas anteriores.

En este punto la empresa de servicios ya con la cartera de planes y servicios ofrecidos, planea la proyección a quienes deseen este servicio, partiendo del

desarrollo de departamentos orientados a la consecución del éxito de la compañía: ventas, desarrollo, marketing, enfocados en un mercado real y unos clientes potenciales se debe intentar conseguir la escala del negocio según sean las necesidades a cubrir de cada uno.

Cuadro Operativo acciones a desarrollar por parte de los emprendedores del servicio de asesorías basado en el customer development

Actividad	Estrategia	Dirigido A	Responsable	Tiempo
Captación de clientes internos	Entrevistas evaluativas durante jornadas de convocatoria a nuevos postulantes	Profesionales del área de salud y seguridad ocupacional	Director de talento humano	Frecuentemente según sea la demanda.
	Visita y evaluación de	Emprendedores	Director General	1 Mes

Establecimiento de sitio de referencia	lugares físicos donde se pueda establecer la oficina del servicio de asesorías			
Estructura de la cartera de servicios a ofrecer	Desarrollo de planes y servicios según los conocimientos y estrategias que maneje el grupo emprendedor	Dueños de empresas y gerentes	Grupo especialista	1 semana
Visita a los sitios de los posibles clientes	Ubicación de empresas que se encuentren en proceso de emprendimiento que no cuenten con el área de salud y seguridad dentro de su dinámica	Emprendedores	Director de Ventas	Frecuentemente
Indicador de	Estudio de		Se mide el	Frecuentemente

Gestión	resultados obtenidos tras el desarrollo de lo anterior		desempeño según sean los avances y experiencias de los clientes.	
---------	---	--	--	--

Fuente: Blanco María 2018

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En vista de los resultados obtenidos en la realización de este trabajo de grado, tomando en cuenta que hoy en día la rapidez y la repercusión con la que se producen los cambios lleva a que el diseño orientado al usuario deba hacerse lo más rápidamente posible, de forma gradual e iterativa, es una realidad. La necesidad de la creación de estrategias para la atención adecuada de los clientes que esperan un servicio de calidad donde puedan ser acogidos y orientados en las situaciones por las cuales acuden al servicio.

Resaltando además que la realidad que atraviesa Venezuela en estos tiempos dificulta cada vez más la captación de nuevos clientes, es necesario reinventarse para esta situación donde nacen los nuevos empresarios y los que ya están se ven en la necesidad de replantear sus servicios ante las crecientes necesidades de la población. La puesta en marcha de las propuestas y continuas evaluaciones son necesarias para que este tipo de empresas puedan mantenerse en el mercado.

Tomando en cuenta lo antes descrito, cabe destacar que aun así es necesario abrir paso a cada propuesta que sea de bienestar y reimpulso para la sociedad, aportes que sean de construcción y soporte para quienes esperan invertir y emprender dentro del país, en el desarrollo de esta propuesta se llevaron a cabo los siguientes objetivos específicos:

- 1.- Diagnosticar situación actual de la atención al cliente, en los servicios de seguridad y salud laboral en el estado Carabobo, que se desarrolló con una entrevista a los clientes con los que se llevaría adelante la empresa, tanto interno como externo.
- 2.- Identificar los clientes (internos y externos) potenciales a los que va destinado esta empresa de asesorías en servicios de seguridad y salud laboral,

el cual se realizó con la aplicación de un cuadro comparativo donde se podía observar las características del cliente potencial y la situación del cliente actual, para así diseñar el plan en base a las necesidades obtenidas en este análisis.

3.- Diseñar el plan servicio de atención al cliente apoyado en el Customer Development para la creación de una Empresa de Servicios de asesorías de salud y seguridad laboral (DIOCA), el cual logro diseñarse según los establecimientos dados por Steve Blank, para el buen desarrollo y desempeño de cada etapa, para la creación del servicio y sus diferentes ofertas para las empresas y sus necesidades, de igual forma el cómo debe llevarse a cabo para el emprendimiento de la misma, para así poder brindar el servicio esperado por parte de quienes laboran dentro de la empresa y por quienes perciben el servicio, para así poder posicionarse en el mercado y establecer la afiliación de los clientes, pues al tratarse de una empresa de servicio, la mayor publicidad vendrá de aquellos que reciben el servicio.

Recomendaciones:

- Desarrollar un programa de formación para los clientes internos que estén en proceso de ingreso en la empresa y para aquellos que recibirán el servicio.
- Realizar encuentros y reuniones evaluativas con quienes están recibiendo el servicio, de manera de obtener información de cómo va el desarrollo de este y aspectos a mejorar, lo que también trae actualizaciones a nivel de experiencia y contenido para quienes laboran dentro de la empresa.
- Realizar seguimiento a quienes ofrecen el servicio, tanto de manera auto evaluativa como de manera externa, es decir evaluar lo que se cree se ofrece y lo que se esta percibiendo.

REFERENCIAS

Bibliográficas

El marketing de Servicios Profesionales, de Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas, Editorial Paidós SAICF, 2004.

Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?, Segunda Edición, de Barquero José Daniel, Rodríguez de Llauder Carlos, Barquero Mario y Huertas Fernando, McGraw-Hill Interamericana de España, 2007

Excelencia en servicio , Primera edición, Daniel Tigani, Editorial Liderazgo 21, 2007

El manual del emprendedor, 1edicion, Steve Blank, Bob Dorf, 2005

Servicio al Cliente el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia
Reporte especial (2008) John Tschohl

Chang, (2014) **Atención Al Cliente En Los Servicios De La Municipalidad De Malacatán San Marcos Trabajo de Grado**

León, Candelario (2017), **Estrategias para establecer una cultura de calidad de servicio al cliente en la farmacia farmaclip c.a. (Trabajo de Grado)**

Pardo (2016), **Aplicación Del Customer Development, Model Business Canvas Y Lean Startup Para El Diseño De Un Modelo De Negocio**

Salvatore, Villano, Briceño (2016), **Estrategias De Mercadeo Para El Mejoramiento De La Calidad De Servicio En El Laboratorio De Corpodiagnostics, C.A.**

Zurlent, (2012) **Factibilidad De La Creación De Un Servicio Médico Para Empleados De La Clínica Popular De Catia** Trabajo de Grado- UCAB

Desarrollo de clientes Steve Blanck Recuperado de <https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2015/02/desarrollo-de-clientes.pdf>

El proceso de emprender Asociación de jóvenes empresarios de Andalucía (2012)

LOPCYMAT Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, la cual es una reforma promulgada el 26 de julio de 2005 en Gaceta Oficial 38.236.

ANEXOS

Modelos de Entrevistas

ENTREVISTA CLIENTE INTERNO

1. Defina sus funciones y responsabilidades
2. ¿Cómo considera usted, es su desempeño laboral?
3. ¿Tiene conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo?

nombre alguno(s) de estos

4. En la jornada diaria ¿cuáles considera usted son los canales para la

comunicación interna en el área?

5. ¿Está conforme con las condiciones físicas y ambientales de trabajo?
6. ¿Tiene las herramientas suficientes y acordes a su trabajo?

7. ¿Ha recibido la capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo? Justifique

8. ¿Cómo considera que se realiza la proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios?

9. ¿Cuál es su motivación por el trabajo que desarrolla?

10. ¿Se encuentra Conforme con el cargo que desempeña actualmente? ¿Por qué?

ENTREVISTA CLIENTE EXTERNO

1. ¿Considera usted es de importancia la conformación de un servicio de salud en el sitio de trabajo? ¿Por qué?
2. ¿Ha acudido a algún tipo de asesoría con respecto a salud y seguridad laboral?

Justifique
3. ¿Cuál es su percepción de un servicio de salud y seguridad laboral?
4. ¿Qué estructura considera usted debe cumplir este servicio?
5. ¿Qué espera usted de un servicio de salud y seguridad laboral?
6. ¿Considera usted que este tipo de servicio seria de ayuda en el desarrollo de sus funciones?
7. ¿Qué actividades específicas considera debe cumplir este servicio para poder ser de apoyo en su área?
8. ¿Cuáles deben ser las herramientas que debe aportar este servicio a su desempeño?

9. ¿De presentarse el plan para el mejoramiento de puestos de trabajo considera que deben ser soportados por este servicio de asesorías?
10. ¿Estaría dispuesto a ser parte del plan para el desarrollo de mejorías o asesorías si el caso lo requiere?

EMPRESA DIOCA

DIOCA se plantea de la siguiente forma

Misión:

DIOCA empresa de asesorías de salud y seguridad laboral, se plantea dentro del mercado como la empresa que propone desarrollar las estrategias de salud y seguridad ocupacional, y transmitir las a quienes se vean en el proceso de emprendimiento y no cuenten con las herramientas necesarias para la capacitación del personal en el área de salud y seguridad laboral.

Visión:

Establecerse como la principal empresa de asesorías de salud y seguridad laboral del territorio nacional

Objetivos de la empresa

- Plantear estrategias de capacitación del personal en el área de salud y seguridad laboral
- Garantizar el acompañamiento de los empleados y empleadores en los procesos y dinámicas que existan entre ellos en determinadas situaciones o casos que así lo ameriten
- Diseñar planes de prevención y distribución de material de cuidado de salud y seguridad.

Valores de la empresa:

- Orden
- Disciplina
- Constancia

- Responsabilidad
- Entrega
- Vocacion.

Logo de la empresa

