

Plan de mejoramiento para la empresa Loyalty Advisors SAS

Garzón Hernández Yineth Alejandra 1720010894

Prácticas empresariales

Octavo semestre – 2021

Arias Vera Julian Andrés

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad de Negocios, Gestión y Sostenibilidad

Administración de empresas

Bogotá, 23 de abril de 2021

Tabla de contenido

Resumen	3
Contexto del lugar	4
Objetivos	7
Formulación del problema	8
Aspectos metodológicos	10
Elaboración propuesta de mejoramiento	13
Cronograma de actividades	21
Presupuesto financiero básico	21
Evaluación y/o concepto del jefe inmediato	22
Recomendaciones	23
Conclusiones	24
Referencias	25
Anexos	27

Resumen

El siguiente documento se basa en la realización de un plan de mejoramiento para la empresa Loyalty Advisors S.A.S, en donde se brinda todo el acompañamiento desde la fase inicial de identificación del problema en donde se evidencio la falta de reportes de novedades por parte de los empleados, hasta la fase final en donde se realiza la implementación un plan que cumpliera las condiciones acorde a las necesidades que tenía la empresa mediante capacitaciones, logrando así que el problema que se presentaba en el área administrativa de la empresa se mitigara y que los empleados conocieran las formas y maneras de realizar este tipo de reportes, en donde se llega a la conclusión de que se deben manejar diferentes métodos para que el trabajador se familiarice con las herramientas que la empresa dispone para ofrecer sus excelentes servicios.

Palabras claves

Capacitación, mejora, implementación, indicadores

Contexto del lugar

Loyalty Advisors SAS.

Según la conversación con Cindy Vargas, analista administrativa de la empresa (2021), Es una empresa constituida desde el año 2012 por Eduardo Rincon Vargas quien es el representante legal de la empresa, sin embargo durante cinco años no tuvo ningún tipo de actividad, en el año 2019 se encuentra con Diana Arisday Torres con quien se asocia para iniciar formalmente sus actividades de asesoría en temas relacionados con ARL, más adelante Aon Risk entra a pertenecer como uno sus principales clientes para los cuales Loyalty Advisors es empleador de los consultores in house que maneja Aon Risk, al ver el buen funcionamiento que esto generaba, deciden ampliar el catálogo de servicios que ofrecen incluyendo la consultoría en afiliaciones y seguridad social, y el año 2020 Accenture Ltda accede a estos servicios convirtiéndose en su segundo cliente más importante.

La empresa cuenta con 43 empleados, se encuentra en el sector de servicios, especializada en consultorías en seguros, seguridad social, riesgos laborales, sistemas integrados de gestión, programas ambientales, suministros de equipos para emergencias, actividades lúdicas que permiten a la empresa gestionar diversos procesos a través de asesoría técnica y herramientas tecnológicas, en donde ponen en práctica objetivos tales como dar una valor diferencial en producto frente a competidores, para atraer nuevos clientes y mantener los actuales, contar con registros documentales de la gestión en el cliente, disminuir los costos operativos y de personal, fidelizar a los clientes, evitar multas y sanciones a empresarios y ARL'S.

Sus principales clientes son Accenture Ltda. Y Aon Risk Services Colombia.

Misión

Brindar soluciones efectivas a necesidades empresariales en Seguros, Seguridad y seguridad social y riesgos laborales para apoyar la gestión de las empresas responsablemente apoyados en el talento humano y las herramientas tecnológicas, buscando crear operaciones rentables y sostenibles (Loyalty Advisors S.A.S, 2021)

Visión

Ser una empresa innovadora, competitiva, sostenible en el tiempo, apoyada en una administración efectiva, que brinda reconocimiento a sus colaboradores, gestionando el talento humano, el riesgo y el conocimiento, para lograr cumplir las necesidades de nuestros clientes y grupos de interés. (Loyalty Advisors S.A.S, 2021)

Organigrama

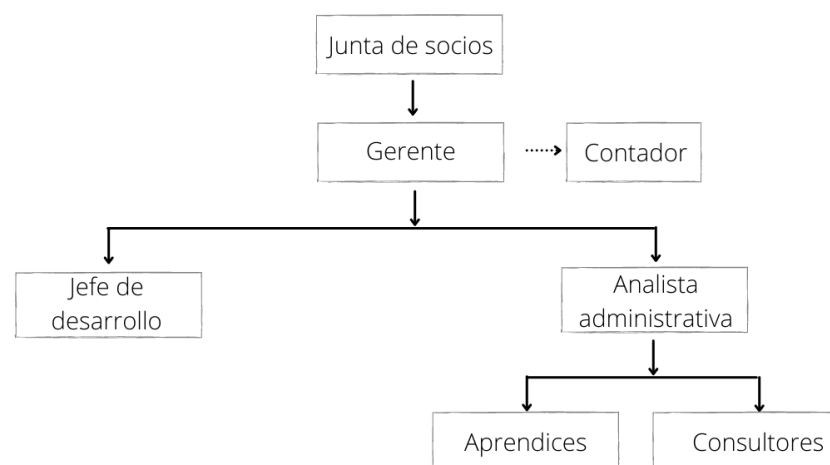


Grafico 1. Organigrama Loyalty Advisors
Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Mis funciones

Mi laboral ha sido en el área administrativa y de talento humano, en donde mis funciones inician realizando afiliaciones a seguridad social según los requerimientos de la operación, atender y resolver solicitudes y novedades que presenten los clientes o trabajadores de los clientes, siempre y cuando estén netamente relacionados a la parte de seguridad social, realizar procesos de contratación de los trabajadores en donde todo el proceso es acompañado por el área de talento humano, validar la documentación solicitada para cada ingreso de personal, velar por el buen funcionamiento de la plataforma realizando un trabajo conjunto con el área de talento humano y el área de desarrollo de la empresa.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de mejoramiento que permita perfeccionar los procesos administrativos de la empresa por medio de una capacitación a empleados.

Objetivos específicos

- Analizar los inconvenientes que más se presentan en la plataforma.
- Definir las mejoras que sean más útiles para el buen funcionamiento de la parte administrativa.
- Establecer la importancia que tiene cada herramienta en los diversos procesos.
- Considerar la creación de nuevas herramientas que sean factibles y de gran uso.

Formulación del problema

Modelo Canvas

Aliados Clave Accenture Ltda. Aon Risk Colombia	Actividades Clave Afiliaciones a entidades de seguridad social, plataforma Loyalty Tools, auditorias y asesorias.	Propuesta de Valor Loyalty Tools es una a plataforma que permite ver cada persona que pertenece a la empresa, información básica, entidades de seguridad social a las que pertenece, el contrato, su fecha de inicio y final y un botón en donde se pueden reportar las novedades que tenga cada trabajador, esto permite tener un plus ya que le empresa puede realizar sus auditorias de una manera más fácil y ordenada	Relación con el Cliente A pesar que por medio de la plataforma se puede manejar gran parte de las cosas, la comunicación con nuestros clientes es continua por medio del correo electrónico y llamadas telefónicas con el fin de que se sientan a gusto con el servicio que se ofrece y poder responder y dar solución en cualquier momento.	Segmentos de Clientes Empresas de cualquier tamaño, ya que los servicios que se ofrecen los pueden tomar, empresas grandes para el manejo de todo lo relacionado con seguridad social hasta pequeñas empresas para auditorias y soluciones.
	Recursos Clave Recursos económicos, personal de trabajo, equipos tecnológicos, personal de desarrollo tecnológico.		Canales Manejo de redes sociales, envío de ofertas de servicios a empresas, publicidad que permita reconocimiento de la empresa.	
Estructura de Costes Manejo de precios ideales con el fin de ofrecer un excelente servicio a costos totalmente correspondientes a lo que se ofrece, teniendo en cuenta que depende al servicio que quiera acceder los precios van a variar.		Estructura de Ingresos Los clientes estarán dispuestos a pagar por tener un sistema en la empresa que sea más fácil y más completo a la hora de conocer todo sobre el trabajador, los precios que se ofrecen varían en cuanto al servicio que necesitan, se realizan pagos mensuales, con diferentes medios de pago		

Grafico 2. Modelo Canvas

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

La empresa cuenta con una plataforma llamada Loyalty Tools que fue implementada para mejorar y organizar toda la información que tiene que ver con el trabajador, como por ejemplo información personal, tipo de contrato, fecha de vinculación laboral, salario, entidades de seguridad social a las que pertenece, desprendibles de nómina, certificado laboral, además de eso, cuenta con un chat en donde todos los trabajadores podrán realizar sus solicitudes o registrar diversas novedades, sin embargo, junto con el área administrativa se identificaron falencias en los procesos administrativos de la empresa que son producidos por:

1. Falta de mejoramiento y herramientas de la plataforma Loyalty Tools.

2. Ausencia de capacitación a los empleados en el manejo y las herramientas que la plataforma dispone.

Ya que uno de los principales inconvenientes con los que cuenta la empresa es que los empleados no reportan novedades como: incapacidades, viajes de trabajo, ausentismos, permisos, cambios de fondo de pensiones, traslados de EPS, entre otros, lo que hace que se produzcan inconvenientes en la parte administrativa de la empresa.

Se sabe que la plataforma no está del todo perfecta y durante el tiempo laborado hemos podido evidenciar que cuenta con falencias como la falta de herramientas e información relevante, como por ejemplo indicar el riesgo de ARL que tiene un empleado, el envío de mensajes al trabajador para solicitar cualquier tipo de documentos faltantes, funciones que cada empleado tenga a su cargo, si aplica para dotación entre otras herramientas que facilitaría los procesos que la empresa realiza con el fin de tener toda la información del trabajador plasmada en dicha plataforma y que se ahorren tiempos en la búsqueda en bases de datos anteriores de cualquier información que se necesite, así mismo facilita a que el trabajador tenga el acceso directo a toda la información y que se facilite realizar los reportes de las novedades.

Es por eso que hemos pensado que es importante realizar un plan de mejoramiento, agregando herramientas a la plataforma pero así mismo realizando inducciones y capacitaciones a los trabajadores, sobre las herramientas con las que cuenta la plataforma con el fin de que ellos registren cualquier tipo de novedad y que accedan a todas las opciones que la plataforma dispone, esto es fundamental para la empresa para no tener tantos inconvenientes en la parte administrativa. A lo que se genera la pregunta ¿Qué mecanismos se pueden utilizar para que los empleados reporten de manera oportuna y en tiempo real sus novedades?

Aspectos metodológicos

Diseño

El diseño metodológico establece todo lo relacionado con el desarrollo del proyecto, lo que se intentó medir fue el conocimiento que tenían los trabajadores acerca de la plataforma y las herramientas que esta brinda, es por ello que se determinó realizar un enfoque cuantitativo ya que “refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación: ¿cada cuánto ocurren y con qué magnitud?” (Hernández Sampieri , Fernández Collado , & Laptista Lucio, 2014). Teniendo en cuenta que para ello se van recolectaron y analizaron los datos que se encontraron mediante una encuesta.

Para poder desarrollar este enfoque existen diferentes etapas que se deben tener en cuenta para lograr los resultados esperados como llevar a cabo la observación y evaluación, establecer suposiciones e ideas, probar que dichas suposiciones e ideas tienen fundamento, revisar lo anteriormente mencionado y finalmente, proponer nuevas observaciones y evaluaciones que permitan modificar y fundamentar las ideas así lo mencionan (Vega Malagon, y otros, 2014), lo cual se tuvo en cuenta para el desarrollo de la metodología del proyecto.

Todo lo mencionado anteriormente se manejó con un diseño no experimental que según (Agudelo , Aignerren, & Ruiz, 2008) es aquella en la que no se pueden manipular los datos ni la información obtenida por una situación que ya ha ocurrido finalmente se realizó con un alcance descriptivo que “Se trata de especificar el conjunto de propiedades, características y rasgos del fenómeno analizado, según se considere su importancia” (Ortiz Garcia, 2006) y se utilizó con el fin de poder ofrecer toda la información que sea necesaria y de gran utilidad para precisar y llegar a los resultados y conclusiones correctos y que se pueden poner en practica como solución del problema anteriormente descrito.

Contexto y participantes

El proyecto fue realizado por una estudiante de Administración de Empresas de último semestre de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano y con guía del tutor, se desarrolló en el primer semestre del año 2021, mismo tiempo en el que se realizaron las prácticas profesionales en la empresa Loyalty Advisors S.A.S, con la finalidad de encontrar un error que se presentara y poder aportar en la solución al problema administrativo con el que cuenta, para que los empleados conozcan como realizar cada proceso y la manera adecuada de notificar las novedades para evitar cualquier tipo de inconveniente.

Además, en la encuesta participaron 27 mujeres y 16 hombres para un total de 43 empleados, en donde se realizaron preguntas relacionadas con los conocimientos que tienen frente a los procesos que se pueden realizar por medio de la plataforma.

Instrumento

Se realizó una encuesta de fácil aplicación con el fin de juntar todo tipo de información, opiniones, reacciones y actitudes con preguntas cerradas de selección múltiple, la mayoría tipo Likert con el fin de que “para cada uno de ellos haya distintas alternativas graduadas en intensidad” (Alaminos Chica & Castejón Costa, 2006), escalas que iban de 1 a 5 (teniendo en cuenta que 1 era el más bajo y 5 el mas alto), de siempre a nunca, total acuerdo a total desacuerdo, porcentajes de 0% a 100% , entre otras escalas que permitieron calificar y tener un conocimiento cuantitativo y una tendencia probabilística de las respuestas para así dar una solución acorde a las necesidades de la empresa y cumplir con los objetivos propuestos del plan de mejoramiento para Loyalty Advisors S.A.S. Dicha encuesta la encontrarán como Anexo 2.

Procedimiento

En el primer mes de trabajo, se pudo identificar el problema que la empresa presentaba y desde ahí se procedió a revisar de qué manera se podría solucionar identificando que el inconveniente afectaba al área administrativa, continuando con la identificación de las personas que iban a hacer parte del instrumento y se decidió que la mejor opción para analizar los resultados era con una encuesta; en el siguiente paso realizamos las preguntas que se utilizaron con el fin de satisfacer las necesidades de investigación y solución al problema, posterior a ello los 43 empleados resolvieron la encuesta después se continuo realizando material audiovisual como presentaciones, infografías y mapas mentales con el final de capacitar a los empleados y mejorar el problema descrito en la parte inicial y permitir al trabajadores tener un conocimiento más a fondo de las novedades que dispone la plataforma, para evidenciar que las capacitaciones funcionaron de manera adecuada se procedió a realizar una encuesta final; Por último, se realizó el análisis de la información recopilada, se establecieron los resultados obtenidos y se logran conclusiones determinantes para el proyecto.

Elaboración propuesta de mejoramiento

Fases para proponer e implementar

El proyecto se dividió en cuatro fases la primera etapa fue la identificación del problema en donde se podían ir identificando las falencias que presentaba el área administrativa de la empresa para así lograr compactar una idea en la que se pudiera dar solución al problema y que fuera necesaria e importante para la empresa.

La segunda etapa se basó en la definición de objetivos en donde se pensó en la manera en la que llegaríamos a cumplir lo que desde un inicio identificamos que fue diseñar un plan de mejoramiento para el área administrativa de la empresa, capacitando a los empleados en las herramientas que para ellos era más difícil de entender lo que se puede ejecutar y de qué manera ejecutarlo.

La tercera etapa fue la implementación de la solución donde inicialmente se realiza una encuesta para conocer las herramientas y las dificultades de los diversos procesos por medio de la plataforma, dándonos cuenta que se requería una capacitación, continuamos realizando capacitaciones audiovisuales semanales que fueran fáciles de captar por los empleados y que fueran muy sencillos de recordar.

La cuarta y última fase fue el seguimiento de evaluación en donde se realiza una encuesta final con el fin de saber si las capacitaciones que se realizaron funcionaron para mejorar los conocimientos de los empleados respecto a temas administrativos, además para que tengan la plena seguridad e información de cómo realizar cada uno de los procesos que se deben registrar en plataforma para evitar los errores que más se presentaban en esta área.

Plan de acción

Inicialmente se realiza una encuesta con 6 preguntas que aparece como anexo 2, respecto a temas relacionados con el área administrativa de la empresa, en donde se obtienen los siguientes resultados:

Pregunta 1. Sexo de los trabajadores

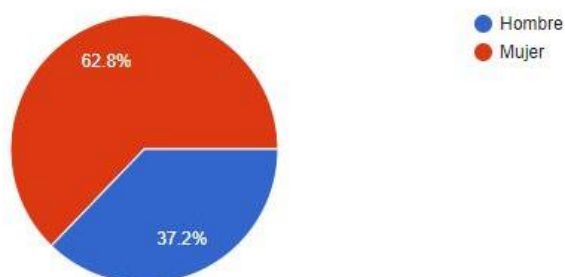


Gráfico 3. Sexo de los trabajadores

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Pregunta 2. ¿Qué tan importante cree que es la plataforma “Loyalty Tools” Para los procesos administrativos de le empresa? (Teniendo en cuenta que 1 es poco importante y 5 muy importante)

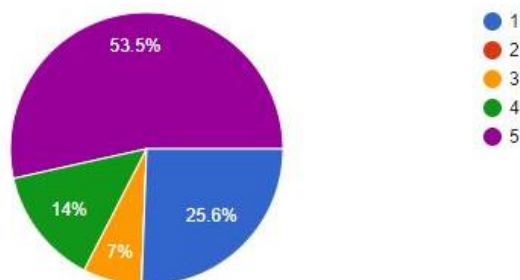


Gráfico 4. Importancia de la plataforma para los procesos administrativos.

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Pregunta 3. ¿Usted conoce la manera en la que debe realizar cualquier tipo de novedad o reporte en Loyalty Tools?

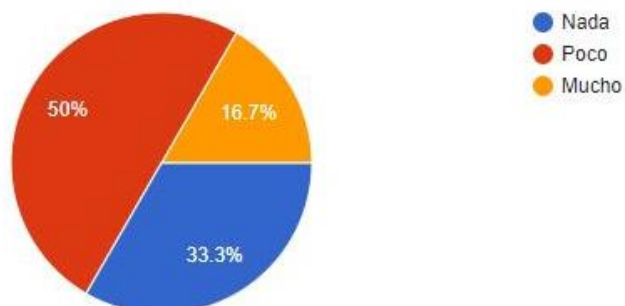


Grafico 5. Conocimiento de la manera en la que se debe realizar cualquier tipo de novedad o reporte en Loyalty Tools

Fuente: (Elaboración Propia, 2021)

Pregunta 4. ¿Con que porcentaje calificaría su conocimiento respecto a las herramientas con las que dispone la plataforma?

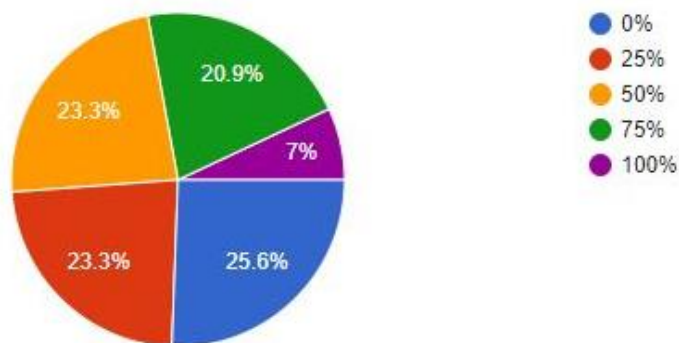


Grafico 6. Porcentaje de calificación de conocimiento de las herramientas de la plataforma

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Pregunta 5. ¿Le gustaría recibir una capacitación sobre todas las herramientas con las que cuenta Loyalty Tools?



Gráfico 7. Preferencia en recibir una capacitación de las herramientas con las que dispone Loyalty Tools

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Pregunta 6. De la plataforma ¿Qué es lo que más se le dificulta?

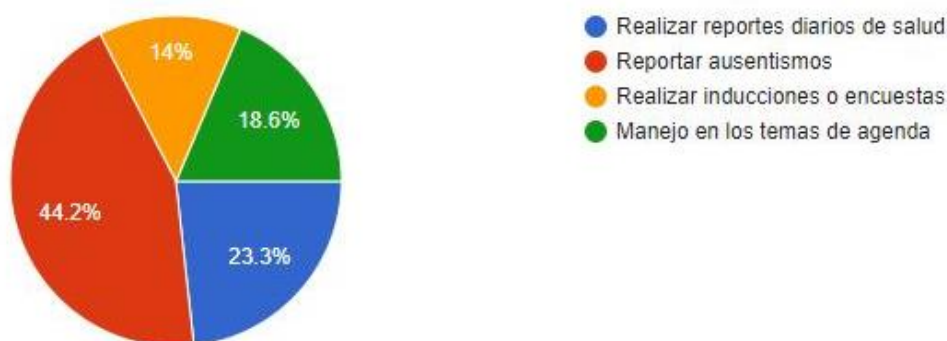


Gráfico 8. Dificultades en la plataforma

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Respecto a las preguntas realizadas en la encuesta inicial se puede evidenciar que el 68,2% de los trabajadores de la empresa son mujeres el 37,2% sobrante son hombres, además de ello un 53,5% equivalente a 23 personas tiene claridad de que la plataforma es muy importante para los

procesos administrativos de Loyalty Tools y un 25,6% equivalente a 11 personas creen que es poco importante, además de ello se solicitó que clasificaran los conocimientos de que tenían de Loyalty Tools en donde el 14% indica que no tiene nada de conocimientos, el 50% reporto que tiene pocos conocimientos y el 16,7% cree que conoce mucho sobre la plataforma.

Respecto a los conocimientos de las herramientas en porcentaje tan solo el 7% dice conocer el 100%, el 20,9% conocería el 75%, 23,3% conocería el 50% y el 48,9% restante se ubicaría en conocimientos ente 0 y 25 porciento.

Desde ese momento se puede deducir que existe un problema en el conocimiento de las herramientas que dispone Loyalty Tools para los empleados y se procede a preguntar si les gustaría realizar una capacitación sobre las herramientas con las que dispone la plataforma en donde el 95,3% de los trabajadores, equivalente a 41 trabajadores responden “si” y tan solo 2 trabajadores responden “no, para conocer los temas que se manejarían en la capacitación finalizamos preguntando qué es lo que más se les dificulta el porcentaje más alto fue de 44,2% en la opción de “reportar ausentismos”, continuando con un 23,3% para realizar reportes diarios de salud , un 18,6% en el manejo de temas de agenta y finalmente un 14% en temas de inducciones y encuestas.

Teniendo en cuenta estas respuestas se decide realizar la capacitación sobre los temas que más porcentaje tuvieron utilizando material audiovisual como infografías, videos y presentaciones que se podrán ver desde el anexo #3 con el fin de que los trabajadores pudieran revisar en cualquier momento del día sin establecer un tiempo específico ya que como bien se conoce, no todos los empleados manejan el mismo horario y la idea era optar por un beneficio de manejo de tiempo, que pudiera ayudar a que los trabajadores conocieran más a fondo lo que dispone la

plataforma pero realizando el seguimiento de que realmente se estuviera realizando el proceso de revisar la información.

Finalmente, se realiza una última encuesta de 4 preguntas a los mismos 43 empleados de la empresa con el fin verificar si los procesos de capacitación cumplieron con los objetivos y ayudaran a evitar los inconvenientes que se presentaban anteriormente, en la que se obtuvieron las siguientes respuestas:

Pregunta 1. ¿Cómo calificaría la capacitación realizada sobre las herramientas de Loyalty Tools? (siendo 1 la valoración más baja y 5 la más alta)

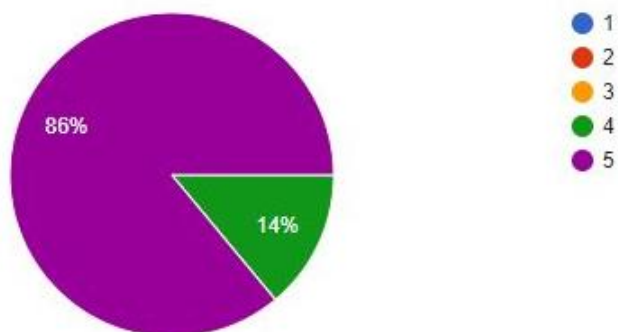


Grafico 9. Calificación de la capacitación realizada
Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Pregunta 2 ¿Qué tan satisfecho se siente con los conocimientos adquiridos en la capacitación?

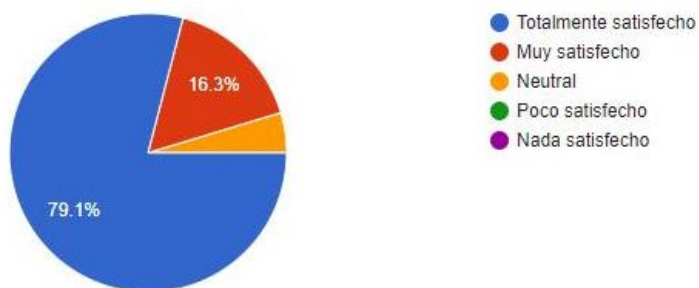


Grafico 10. Satisfacción respecto a los conocimientos adquiridos en la capacitación
Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Pregunta 3. ¿Mejoro sus conocimientos respecto a las herramientas con las que dispone la plataforma?



Grafico 11. Mejoramamiento de los conocimientos respecto a las herramientas con las que dispone la plataforma

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Pregunta 4. ¿Cuál es el porcentaje de sus conocimientos después de la capacitación realizada?

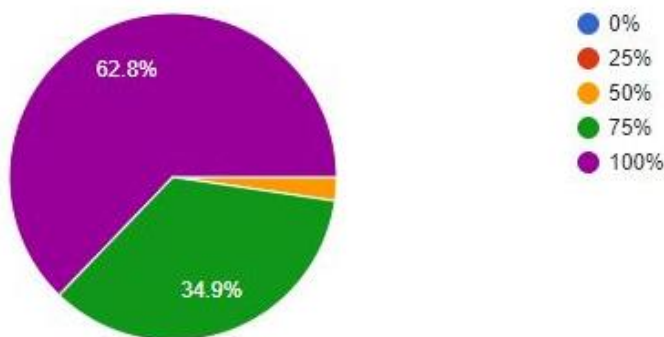


Grafico 12. Porcentaje de conocimientos después de la capacitación

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

Respecto a la última encuesta realizada se puede evidenciar que el 86% de los trabajadores calificaron la capacitación realizada con 5 puntos la cual es la valoración más alta y el 14% por ciento restante calificó con 4 puntos, en cuanto a la satisfacción de los conocimientos adquiridos de los trabajadores 79,1% equivalente a 34 trabajadores se sintieron totalmente satisfechos, el

16,3% se sintieron muy satisfechos y tan solo el 4,7% el equivalente a 2 trabajadores tuvieron una posición neutral.

En cuanto a la mejora de los conocimientos de las herramientas con las que dispone la plataforma el 100% de los trabajadores respondieron “sí” y en relación a porcentaje el 62,8% expresan que conocen 100% la plataforma, el 34,9% conocen en un 75% la plataforma y tan solo un trabajador equivalente al 2,3% expresó que conocía un 50% de la plataforma.

La evidencia de estos datos demuestra que la implementación del plan de mejoramiento tuvo impactos internos y externos, en el caso de los internos mejora los conocimientos de los trabajadores y permite que ellos puedan realizar sus reportes de novedades en tiempo real y el momento preciso, además de que evita retrasos en la parte administrativa que era lo que anteriormente generaba mayor inconvenientes al no recibir reportes de los empleados; en cuanto a los impactos externos se logra compromiso y sentido de pertenencia, satisfacción en clientes externos, calidad en los servicios prestados, que le permiten tener una buena calificación a la hora de recomendar la empresa.

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION PLAN DE MEJORAMIENTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Diagnóstico Inicial						
Creación de material de capacitación e información						
Realización de formación y envío de documentos y de material para la sensibilización de las personas "reporte de ausentismos y reportes diarios de salud"						
Realización de formación y envío de documentos y de material para la sensibilización de las personas "manejo en los temas de agenda"						
Diagnostico final						

Presupuesto financiero básico

Diagnóstico Inicial	48 horas	\$ 202.992
Creación de material de capacitación e información	24 horas	\$ 101.496
Realización de formación y envío de documentos y de material para la sensibilización de las personas "reporte de ausentismos y reportes diarios de salud"	24 horas	\$ 101.496
Realización de formación y envío de documentos y de material para la sensibilización de las personas "manejo en los temas de agenda"	24 horas	\$ 101.496
Diagnostico final	48 horas	\$ 202.992
Total	168 horas	\$ 710.472

Evaluación y/o concepto del jefe inmediato



Bogotá DC, 21 de mayo de 2021

Señores
Politécnico Grancolombiano
Depto. Prácticas empresariales Ciudad

Asunto: Concepto practicante

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para emitir un concepto frente al plan de mejoramiento de la practicante Yineth Alejandra Garzón Hernández identificada con cédula de ciudadanía 1.075.689.049 del programa de pregrado en Administración de empresas.

Ella ingreso el día 4 de enero de 2021 a realizar sus prácticas empresariales con nuestra compañía y hemos visto con gran satisfacción sus avances en aprendizaje y su compromiso con las tareas asignadas, ha sido de gran ayuda, ha realizado aportes muy importantes con el plan de mejoramiento, poniendo en práctica la solución al problema encontrado para la gestión del área administrativa y de recursos humanos. Nuestro concepto es excelente labor y merece nuestro reconocimiento, por su responsabilidad y compromiso.



CINDY VARGAS B
ANALISTA ADMINISTRATIVA
LIDER INMEDIATO
LOYALTY ADVISORS S.A.S.

Tel: 745 4516 – Dir: Cra 13 # 77-22 Ofc PH 604 – gerencia@laarl.com
Bogotá- Colombia.

Recomendaciones

Según lo evidenciado durante los seis meses de trabajo en el plan de mejoramiento es importante recordar al área administrativa de la empresa que es importante que se socialicen los cambios que se generan en la plataforma con el fin de que los empleados tengan el pleno conocimiento de cómo realizar el trámite que ellos requieran.

Además, es importante que las capacitaciones se realicen de manera constante cuando el empleador crea necesario que hay temas por aclarar a los trabajadores ya que como bien se sabe pueden llegar nuevos empleados que también van a requerir el conocimiento necesario para ejecutar sus tareas de manera correcta.

Finalmente, se sugiere realizar ajustes en cuanto a nuevas herramientas de la información de cada trabajador con el fin de que la plataforma cumpla con su objetivo que es mantener todo lo pertinente y relacionado a trabajadores en Loyalty Tools permitiendo que se faciliten los procesos para el área administrativa y para los mismos trabajadores.

Conclusiones

Se realizó el proceso de analizar los inconvenientes que más se presentaban en la plataforma, se estableció la importancia que tiene cada herramienta con la que esta dispone, logrando diseñar el plan de mejoramiento que permitiera perfeccionar los procesos administrativos de la empresa, por medio de una capacitación a los empleados.

El resultado obtenido por el plan de mejoramiento fue excelente ya que las capacitaciones permitieron a que los empleados pudieran familiarizarse, entender y aclarar dudas sobre las herramientas que ofrece la plataforma, darles a conocer la importancia de todos los procesos expuestos en las capacitaciones que son de suma importancia para la empresa, ya que esto permite que se lleve un mejor orden y control de todo lo relacionado con la parte administrativa de la empresa.

Los empleados estuvieron dispuestos siempre a revisar la información que se les suministraba ya que una de las cosas más importantes era que la capacitación se realizara de una manera en que ellos no tuvieran que interrumpir sus actividades diarias conociendo que no todos cuentan con los mismos horarios de trabajo y que hay tareas que no permiten posponerse, por ello los trabajadores se sintieron muy a gusto ya que podían escoger el momento del día más apropiado para conocer toda la información, videos, infografías, etc.

Referencias

Agudelo , G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *La sociología en sus escenarios*, 18, 39.

Alaminos Chica, A., & Castejón Costa, J. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinion*. Alicante: Marfil S.A. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20331/1/Elaboraci%c3%b3n,%20an%c3%a1lisis%20e%20interpretaci%c3%b3n.pdf>

Elaboración propia. (2021). Organigrama Loyalty Advisors S.A.S. Grafico 1

Elaboración propia. (2021). Modelo Canvas. Grafico 2

Elaboración propia. (2021). Sexo de los trabajadores. Grafico 3

Elaboración propia. (2021). Importancia de la plataforma para los procesos administrativos. Grafico 4

Elaboración propia. (2021). Conocimiento de la manera en la que se debe realizar cualquier tipo de novedad o reporte en Loyalty Tools. Grafico 5

Elaboración propia. (2021). Porcentaje de calificación de conocimiento de las herramientas de la plataforma. Grafico 6

Elaboración propia. (2021). Preferencia en recibir una capacitación de las herramientas con las que dispone Loyalty Tools. Grafico 7

Elaboración propia. (2021). Dificultades de la plataforma. Grafico 8

Elaboración propia. (2021). Calificación de la capacitación realizada. Grafico 9

Elaboración propia. (2021). Satisfacción respecto a los conocimientos adquiridos en la capacitación. Grafico 10

Elaboración propia. (2021). Mejoramiento de los conocimientos respecto a las herramientas con las que dispone la plataforma. Grafico 11

Elaboración propia. (2021). Porcentaje de conocimientos después de la capacitación. Grafico 12

Hernández Sampieri , R., Fernández Collado , C., & Laptista Lucio, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. Mexico: McGraw Hill Education.

Loyalty Advisors S.A.S. (2021). *Oferta de servicios*. Bogotá. Recuperado el 13 de Marzo de 2021

Ortiz Garcia, J. M. (2006). Guia descriptiva para la elaboracion de protocolos de investigación. *Redalyc.org*, 536. Recuperado el 23 de 04 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48712305.pdf>

Vargas,Cindy. (2021). Analista administrativa Loyalty Advisors SAS

Vega Malagon, G., Avila Morales, J., Vega Malagon, A. J., Camacho Calderon, N., Becerril Santos , A., & Leo Amador, G. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo . *European Scientific Journal* , 524-525.

Anexos

Anexos 1. Oferta de Servicios 2021

NUESTRA EMPRESA

QUIENES SOMOS

Somos una empresa especializada en brindar soluciones y consultoría especializada en los ramos de seguros, seguridad social y Riesgos Laborales que permitan a las empresas, las aseguradoras y los corredores o intermediarios a gestionar sus procesos de forma eficiente a través de asesoría técnica y herramientas tecnológicas.

MISION

Brindar soluciones efectivas a necesidades empresariales en Seguros, Seguridad y seguridad social y riesgos laborales para apoyar la gestión de las empresas responsablemente apoyados en el talento humano y las herramientas tecnológicas, buscando crear operaciones rentables y sostenibles.

VISION

Ser una empresa innovadora, competitiva, sostenible en el tiempo, apoyada en una administración efectiva, que brinda reconocimiento a sus colaboradores, gestionando el talento humano, el riesgo y el conocimiento, para lograr cumplir las necesidades de nuestros clientes y grupos de interés.

OBJETIVOS

- Valor diferencial en producto frente a competidores, para atraer nuevos clientes y mantener los actuales.
- Contar con registros documental de la gestión en el cliente.
- Disminución de costos operativos y de personal.
- Fidelización de clientes
- Disminución de siniestralidad en empresas clientes
- Evitar multas y sanciones a empresarios y ARL'S.

UNIDADES DE NEGOCIO

- Consultorías en Seguros
- Consultoría en Seguridad Social
- Asesoría Especializada en Riesgos Laborales

- Asesoría en Sistemas Integrados de Gestión
- Asesoría en Programas Ambientales
- Asesorías y suministro de equipos para emergencias (Botiquines, camillas, equipos para control de incendios, señalización).
- Estrategias innovadoras y publicitarias enfocadas al control del riesgo y programas de motivación empresarial.
- Actividades lúdicas empresariales
- Desarrollo de Software y herramientas digitales y tecnológicas.

ACUERDO DE SERVICIO

Las actividades solicitadas serán cotizadas por LOYALTY ADVISORS SAS. Indicando:

- Actividad
- Valor Total
- Desarrollo
- Tiempo de entrega
- Condiciones de Pago.

Para iniciar la ejecución, el cliente deberá emitir una Orden de Servicio y aprobar la actividad por correo electrónico.

POLIZAS DE CUMPLIMIENTO

Para las actividades que se desarrollan de Consultoría, con asesores con contrato directo se realizara por termino mínimo de 6 meses y se asumen las siguientes pólizas:

- a) Amparo de cumplimiento, por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) de la Orden de Servicios por una vigencia igual al término de duración de la Orden y 1 mes adicional.
 - b) Amparo de Pago de Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones, por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de la Orden de Servicio por una vigencia igual a la del plazo de duración de la Orden y tres años más.
- Responsabilidad Civil Extracontractual: por un valor equivalente al diez por ciento (10 %) valor total de la presente orden de Servicios y una vigencia igual a un año.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Seguros

Asesoría especializada en programas de seguros.

Actividades

- Emisión y expedición de pólizas
- Contacto con Aseguradas
- Servicio al cliente
- Gestión de ventas.

2. Seguridad Social

Servicio especializado en seguridad social, gestión empresarial desde procesos de afiliaciones, pagos, cartera, y manejo y recobro de incapacidades.

Actividades

- Afiliaciones a Seguridad Soporte
- Soporte y seguimiento por software
- Sistema de Seguimiento a gestión documental en la nube
- Trazabilidad en pagos y deudas presuntas, consolidación de cartera
- Gestión de recobro de incapacidades.

3. Riesgos Laborales

Nuestros servicios en Seguridad y Salud Ocupacional se realizan desde la asesoría a las empresas hasta la ejecución de las actividades teniendo como objetivo Principal la Prevención de accidentes de trabajo y la aparición de enfermedades laborales, todo realizado bajo el cumplimiento legal, la caracterización del riesgo y las estadísticas actuales de la empresa.

Actividades

- Documentación y evaluación de Sistemas de Gestión Seguridad y Salud en el trabajo.
- Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos

- Elaboración Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
- Asesoría Copasst, formación específica
- Elaboración Políticas
- Programas de Inducción
- Programa de Capacitación y entrenamiento (matriz por cargo)
- Asesoría Legal especializada, matriz legal, conceptos legales, casos críticos seguridad social.

Planes de Emergencia

- Documentación plan de emergencias: Análisis de Vulnerabilidad y Amenazas.
- Planes de evacuación
- Asesoría señalización rutas de evacuación y salidas de emergencia.
- Desarrollo Procedimientos Operativos Normalizados.
- Preparación de Simulacros de Evacuación y observación de procedimientos.
- Sensibilización conformación Brigadas de emergencias
- Capacitación en control del fuego
- Capacitación en evacuación y rescate
- Capacitación en primeros auxilios

Accidentalidad

- Inspecciones de Seguridad
- Programa de EPP (matriz de EPP)
- Investigación de Accidentes de trabajo- Resolución 1401 de 2007
- Ejecución de investigaciones de accidentes de trabajo-
- Programas para control de riesgos y disminución de accidentalidad
- Capacitación Inspecciones de Seguridad
- Capacitación Investigación de Accidentes de trabajo
- Capacitaciones en Prevención de riesgos y disminución de accidentalidad (todos los riesgos)
- Programas de intervención del riesgo mecánico.
- Implementación de planes Estratégicos de Seguridad vial.

Higiene Industrial

- niveles de iluminación
- material articulado

- Humos metálicos
- ruido
- confort térmico
- Gases y vapores orgánicos

Asesoría Médica Especializada

- Documentación y asesoría profesiograma
- Análisis estadístico de Ausentismo
- Análisis resultados evaluaciones medicas ocupacionales
- Asesoría montaje médico de los Sistemas de Vigilancia Epidemiológicos; conservación auditiva, conservación visual, temperaturas, Radiaciones, Respiratorio.

Riesgo Psicosocial

- Aplicación de batería de riesgo psicosocial
- Establecimiento, diseño, implementación, medición y seguimiento del Sistema de de vigilancia epidemiológica
- Auditoria al programa de estrés.

SVE prevención de lesiones osteomusculares

- Diagnóstico de Riesgo Biomecánico
- Inspecciones de Puestos de trabajo
- Acondicionamiento Físico
- Líderes Pausas Activas
- Documentación SVE Prevención lesiones Osteomusculares

4. AMBIENTAL

Con la asesoría en Programas ambientales se busca determinar los Aspectos y residuos generados por su empresa que tienen un impacto sobre el Ambiente, con el fin de determinar medidas que permitan minimizar la generación o el impacto, buscando el desarrollo sostenible.

- Elaboración de Matriz de Impactos y Aspectos Ambientales
- Documentación Programas Ambientales
- Documentación Programas de Orden y Aseo 5S
- Programas de manejo de residuos

5. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

- Asesoría y consultoría para la implementación de sistemas de gestión ambiental conforme con la norma ISO 14001:2015
- Asesoría y consultoría para la implementación de sistemas de gestión de calidad conforme con la norma ISO 9001:2015
- Asesoría y consultoría para la implementación de sistemas de gestión syso conforme con la norma OHSAS 18001:2015
- Actividades de capacitación en temas relacionados con sistemas de gestión integral
- Desarrollo de auditorías internas de sistemas integrados de gestión para evaluar la mejora de sus procesos
- Implementación y asesoría en Norsok
- Asesoría e implementación RUC.

6. SUMINISTROS Y PROMOCIONALES

Con el fin de garantizar tanto la protección de sus trabajadores como la protección de instalaciones y basándonos en información técnica Asesoramos y Suministramos los siguientes elementos:

- Señalización de emergencias (rutas de evacuación, salidas de emergencias, extintores)
- Elementos para control de emergencias (extintores, botiquines).
- Promocionales para programas de motivación empresariales.

7. HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS- LOYALTY TOOLS



Pensando en las necesidades de las empresas de todos los sectores en realizar una Gestión Integral de Riesgos efectiva para asegurar la continuidad del negocio, el crecimiento y desarrollo integral, hemos diseñado un software que permite optimizar el tiempo y los recursos, establecer una comunicación eficaz de los riesgos, mediante el uso de una APP en la cual se registra en tiempo real, cada uno de los eventos a los cuales se debe efectuar la “Gestión” adecuada, y así reducir los costos por accidentalidad tanto laboral como ambiental y pérdidas por productos no conforme.

Por otra parte, la plataforma permite dar cumplimiento a los requerimientos del Decreto 1072 de 2015, en tiempo real, garantizando a las empresas una gestión eficaz y una implementación adecuada del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo **SG-SST**.

La información recolectada mediante la **APP**, es almacenada en una base de datos que organiza sistemáticamente los datos ingresados, de manera que el usuario podrá:

- Elaborar y hacer seguimiento al Plan de Trabajo Anual
- Realizar la investigación de accidentes e incidentes de origen laboral y ambiental, conforme a la normatividad legal vigente (Res 1401).
- Realizar el análisis de causas (de acuerdo con la metodología definida por el cliente).
- Establecer actividades y planes de acción para el tratamiento de las causas identificadas.
- Efectuar seguimiento a las acciones tomadas.
- Replantear actividades si las acciones tomadas no fueron eficaces.
- Cierre de acciones tomadas.
- Establecimiento de lecciones aprendidas.
- Organizar de manera sistemática los actos y condiciones inseguras o sub-estándar, permitiendo prevenir así la ocurrencia de eventos no deseados, mediante la participación activa de todos los trabajadores.
- Articular al sistema de reporte de incidentes, accidentes, actos inseguros, condiciones inseguras, aspectos e impactos ambientales, producto no conforme, etc., los programas de motivación, participación consulta, de acuerdo con las normas de certificación vigentes (OHSAS 18001, ISO 14001, ISO 9001, NORSOK S006, GUÍA RUC, NORMATIVIDAD EN SSTA, entre otros.
- La modelación de los indicadores establecidos por la normatividad vigente en Seguridad, Salud en el Trabajo.
- El seguimiento y verificación al cumplimiento de objetivos de gestión Integral.
- Gestión integral del riesgo
- Entre otros.

8. SKETCH TEATRALES

Sketch o pieza teatral de pequeño y mediano formato con énfasis en Salud, Bienestar, Auto-cuidado y Estilos de Vida saludable; diseñados como estrategia de capacitación dirigido a población adulta para campañas de promoción, prevención de riesgos laborales, Bienestar e

implementación de Sistemas de Gestión HSEQ, brindando a las empresas clientes una opción en procesos de Formación a través de actividades lúdicas que afiancen el aprendizaje.



9. ACTIVIDADES LUDICAS

Contamos con un equipo interdisciplinario en arte, pedagogía, espectáculos, y especialistas de todos los ramos. Como parte fundamental de la gestión empresarial asesoramos, diseñamos, ejecutamos y fortalecemos procesos pedagógicos, utilizando el show como estrategia de sensibilización y acercamiento a los procesos inherentes en cada labor empresarial.

Estrategias: Títeres, Mimos, Clown, Danza Árabe, taller de Nutrición, Spa móvil.



Anexo 2. Encuesta inicial para empleados

<https://forms.gle/1WvdVxmsCCdDKzda6>

Anexo 3. Presentación de inducción y reinducción a trabajadores

https://www.canva.com/design/DAEeMScf80s/share/preview?token=T4fHkKOBbQ1ahA-foRkEzQ&role=EDITOR&utm_content=DAEeMScf80s&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=sharebutton

Anexo 4. Infografías

https://drive.google.com/drive/folders/li344tTQviWHXs_fJwGSL0zi6hLhmaWKh?usp=sharing

