



**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA  
TECNOLÓGICA QUE PERMITA LA EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y  
CAPACITACIÓN EN SST EN LA EMPRESA CONTACT POINT 360 SAS**

SANDY MARTINEZ SOLER

HEIDY MORALES PARDO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD  
Y SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ D.C., ABRIL

2021

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA  
TECNOLÓGICA QUE PERMITA LA EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y  
CAPACITACIÓN EN SST EN LA EMPRESA CONTACT POINT 360 SAS

SANDY MARTINEZ SOLER

HEIDY MORALES PARDO

YER ORLANDO MONSALVE OSPINA

director proyecto de grado

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD

Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C., ABRIL

2021

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi familia, quienes son el motor de mi vida, me han dado las bases necesarias para ser la persona que soy, a mi mejor amigo, quien siempre me ha alentado en los momentos difíciles y me da la motivación para seguir siendo perseverante y cumplir cada meta propuesta.

Sandy Norfalia Martinez Soler

Este proyecto va dedicado a mis padres quienes me enseñaron lo importante de siempre superarme, a mi hija Valeria, quien es mi motivo de superación, y la fuerza para ser una mejor mujer y madre cada día.

Heidy Katerin Morales Pardo

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por la salud para poder realizar este proyecto, a mi familia por el apoyo incondicional en cada sueño que tengo, gracias a ellos encuentro la fuerza necesaria para siempre superarme cada día y jamás rendirme, a mi mejor amigo por estar presente en cada momento importante de mi vida. Resulta fácil seguir una idea si las personas que te importan están a tu lado para animarte.

Sandy Norfalia Martinez Soler

Agradezco a Dios por que cada día es un regalo que me permite disfrutar con mi familia de cada logro, a ellos porque han estado para mi cuando he necesitado la fuerza que me falta para seguir superándome, a mi hija Valeria, porque aprendo de ella y con ella cada día como ser madre y convertirme en su mejor amiga.

Heidy Katerin Morales Pardo

Agradecemos a nuestro asesor de proyecto, quien con su dedicación y conocimientos nos guio para llegar al final de este proyecto y cumplir a cabalidad con nuestro objetivo de entregar una propuesta alcanzable y realizable a la empresa Contact Point 360 SAS. Gracias por compartir sus conocimientos los cuales fueron importantes para este trabajo y que nos servirán para aplicarlos en nuestra vida diaria.

## Contenido

Resumen ejecutivo

Introducción

1. Introducción .....	12
2. Problema.....	14
Descripción del problema .....	14
Pregunta de investigación .....	15
3. Objetivos .....	16
2.1 Objetivo General.....	16
2.2 Objetivos específicos .....	16
4. Justificación.....	17
5. Marco de Referencia .....	19
4.1 Marco Teórico.....	19
4.2 Antecedentes .....	23
4.3 Marco Legal .....	27
6. Metodología .....	29
5.1 Enfoque y alcance de la investigación .....	29
5.2 Población y muestra.....	29
5.3 Instrumentos.....	30
5.4 Procedimientos.....	30
5.5 Análisis de la información .....	31
5.6 Consideraciones éticas .....	32
7. Cronograma.....	34
8. Presupuesto.....	37

9. Resultados y discusión .....	40
10. Conclusiones.....	53
11. Recomendaciones .....	55
12. Bibliografía.....	56
13. Anexos .....	59

## Listado de ilustraciones

Ilustración 1 Consentimiento informado .....**¡Error! Marcador no definido.**

**Listado De Tablas**

Tabla 1 ficha tecnica Contact Point 360 SAS.....	26
Tabla 2 Cronograma de actividades.....	34
Tabla 3 Presupuesto a 7 meses .....	37
Tabla 4 Relación de costo del personal .....	38
Tabla 5 Comparativo entre Casa limpia, ARL POSITIVA y ARL SURA. ....	46
Tabla 6 Cronograma de cumplimiento de Fases Cp University .....	52



**Listado de Gráficos**

Gráfico 1 Que es SST .....	40
Gráfico 2 Inducción SST Contact Point .....	41
Gráfico 3 Accidente de trabajo .....	41
Gráfico 4 Incidente laboral .....	42
Gráfico 5 Enfermedad laboral .....	42
Gráfico 6 Brigadistas de emergencia de CP360.....	43
Gráfico 7 Coppast .....	43

## **Resumen ejecutivo**

Contact Point 360 es una Empresa BPO (Business Process Outsourcing), que nació en Canadá, con más de 12 años de experiencia en el mercado, operando en 9 centros de contacto, en 5 Continentes con más de 1000 asociados, en Colombia cuenta con 2 sedes las cuales en época de pandemia se ajustaron según leyes para seguir funcionando, permitiendo trabajar de forma mixta, que consiste en el trabajo en casa y oficina; esta forma de trabajo logra dar flexibilidad a los colaboradores en el desplazamiento y en las formas de autocuidado evitando las aglomeraciones del transporte público.

Con este ajuste y la priorización de los cuidados frente al COVID, el tema de SST en la empresa como se estaba trabajando, paso a un segundo plano, y se empezó a evidenciar un problema con el tema de la formación y capacitación de SST para los colaboradores, además de que aunque la pandemia afectó en general a todos los sectores económicos, disminuyendo el trabajo, generando despidos, por la reducción de ventas o solicitud de servicio, haciendo que muchas empresas terminaran en bancarrota aumentando el desempleo. Contact Point fue afectada en menor grado, pues cada día se genera más empleo, por lo que se encuentran nuevas personas para capacitar y con el personal antiguo se necesita la actualización frente a los riesgos presentes en el trabajo desde casa, esta es la actualización faltante en formación y capacitación, por el mismo motivo de que todos los colaboradores no están en la oficina y sus horarios son rotativos, se ve la necesidad de encontrar una nueva forma de capacitar que disminuya el trabajo repetitivo del formador y que permita el verdadero aprendizaje del colaborador.

La propuesta de evaluar la necesidad de una herramienta que permita la formación, educación y capacitación en SST a los colaboradores se convertirá en la prueba real de que la mejor forma de aprendizaje en época de COVID es la “virtual”, donde el colaborador pueda tener la libertad de aprender en sus tiempos y sentirse a gusto adquiriendo conocimiento de una forma dinámica y diferente.

Para el desarrollo de esta investigación se escogió una metodología mixta con enfoque mixto y alcance descriptivo, donde se realizarán encuestas, análisis de información, y seguimiento a investigaciones existentes sobre capacitaciones virtuales, tomando como tamaño real de muestra al 100% de los colaboradores o dicho de mejor forma al 100% de las personas que conforman a Contact Point 360 SAS Colombia.

El tiempo estimado para el desarrollo de esta evaluación es de 7 meses incluyendo la entrega del producto final y propuesta a la empresa, como soporte a la recomendación de la creación de dicha herramienta propia de la empresa, con un presupuesto estimado en \$9.337.500 (Nueve millones trescientos treinta y siete mil quinientos pesos M/Cte.). Costo total de la investigación y la presentación final de la propuesta del producto.

:

## 1. Introducción

En la actualidad con la situación causada por el COVID, la mayoría de las empresas que bajo la ley siguen en funcionamiento han tenido que pasar de labores diarias en instalaciones propias a permitir el trabajo de cada colaborador desde su casa, prestando algunos de los equipos básicos para contribuir con su debida labor, pero se ha dejado de lado el trabajo diario en la mejora de la SST que ahora abarca el trabajo en casa, los encargados de SST de las empresas están al límite monitoreando todo lo referente a la pandemia como prioridad, y aquellas pautas que se venían trabajando para evitar los accidentes, incidentes y enfermedades laborales pasaron a ser el relleno del plan diario de trabajo.

Se han diseñado capacitaciones que logren determinar, la adopción de diversas medidas e iniciativas que se encuentran alineadas con las recomendaciones generales de la Organización Mundial de Salud (OMS) y del Ministerio de Salud y Protección Social, así como otras medidas adicionales consideradas adecuadas para asegurar la continuidad de la operación logística de la organización.

Durante esta propuesta se realizará actualización de estas capacitaciones en función de continuar realizando la valoración del riesgo y mejorando los controles para evitar el contagio del virus con cualquiera de nuestros colaboradores, además de la actualización de las capacitaciones ya existentes, encaminadas a prevenir incidentes, accidentes y enfermedades laborales en el trabajo en casa; mejoras que serán incorporadas en los canales

oficiales de comunicación y puntos de atención establecidos por la compañía, siendo asequible para todos los colaboradores ya sea que se encuentren en teletrabajo o en site.

El desarrollo de encuestas y otras actividades que permitan la efectiva evaluación y análisis de resultados frente a los conocimientos previos sobre SST tanto en oficina como en casa, y los cuidados y pautas de prevención en pandemia, son el inicio para analizar la verdadera situación de los colaboradores tanto en casa como en oficina, permitiendo la activa colaboración de estos para hallar falencias y la mejor solución para la efectiva comunicación.

## **2. Problema**

Desconocimiento en temas de seguridad y salud en el trabajo SST de los colaboradores de Contact Point 360 e incumplimiento en las capacitaciones programadas sobre estos temas en la empresa.

### **Descripción del problema**

El desarrollo de actividades laborales en temporada de COVID se ha visto afectada, ya que por temas de cierre de actividades y la dificultad del transporte siguiendo los parámetros actuales para el autocuidado, han hecho que la acción de cambio en la empresa sea crear nuevos parámetros para el trabajo en oficinas y terminó adaptándose al cambio realizando sus actividades diarias combinadas, desde oficina y casa.

En esta época de pandemia Contact Point 360 se adaptó al cambio de una forma responsable, pero el implementar estas medidas no ha sido fácil para poder realizar la debida formación y capacitación en temas de SST, ya que el trabajo en casa no permite el desarrollo de estas capacitaciones, y el seguimiento de la forma y condiciones en las que los colaboradores desarrollan su trabajo a diario, además, quienes se encuentran en la oficina tampoco cuentan con una capacitación adaptable a los nuevos horarios que se manejan, ya que la persona encargada de realizar esta labor de formación tiene que desplazarse entre las dos sedes que se encuentran en Bogotá y adicional estar pendiente a los cambios para poder seguir funcionando la empresa en temporada de COVID.

**Pregunta de investigación**

¿Cómo demostrar la urgencia de creación e implementación de una herramienta tecnológica para la formación y capacitación de seguridad y salud en el trabajo (SST), de los colaboradores de Contact Point 360 SAS en temas de SST, con el fin de dar seguimiento y trazabilidad a las actividades desarrolladas tanto en la casa como en la oficina?

### **3. Objetivos**

#### **2.1 Objetivo General**

Evaluar la necesidad de creación e implementación de una herramienta tecnológica que permita la formación, educación y capacitación en SST de forma virtual a los colaboradores de Contact Point 360.

#### **2.2 Objetivos específicos**

Evaluar la eficacia de la forma de capacitación actual, para encontrar el nivel de conocimientos de los colaboradores.

Analizar los resultados de las evaluaciones de conocimiento de SST de los colaboradores, para poder encontrar las falencias en las capacitaciones presenciales.

Desarrollar propuestas de características que debe tener la herramienta para que sea efectiva, eligiendo la mejor alternativa que garantice al colaborador obtener el conocimiento nuevo y actualización del previo de forma fácil y dinámica.



#### **4. Justificación**

Esta propuesta está diseñada con el fin de que en CONTACT POINT 360 SAS atendiendo a la responsabilidad social, ha definido un Protocolo de Bioseguridad, basado en la resolución 666 del 24 de abril de 2020, orientado a la prevención y mitigación de los riesgos asociados a la propagación del virus SARS- CoV, con el objetivo prioritario de asegurar un ambiente adecuado para sus colaboradores y para servir a sus clientes, asegurando también la adaptación de la operación frente al virus.

Como lo dice (Barrero, 2020), el trabajo en casa y teletrabajo también presenta riesgos y peligros como los de oficina, hay biológicos, biomecánicos, psicosociales, eléctricos, locativos y emergencias. Estos peligros presentes en casa siempre han existido, solo que no eran considerados por la empresa ya que la casa no era considerada un lugar de trabajo y los accidentes presentados fuera del hogar no estaban dentro de la responsabilidad de la empresa.

Este trabajo busca la evaluación efectiva de la necesidad de una herramienta que permita la formación, educación y capacitación de los colaboradores de forma autónoma y de esta forma poder garantizar que el colaborador cuenta con el conocimiento frente a temas de SST y su debido cumplimiento sea que trabaje desde casa u oficina, además de demostrar la necesidad que tiene Contact Point 360 de un seguimiento real a los conocimientos de SST y la forma en la que los colaboradores le dan cumplimiento.

Es importante que el colaborador participe en cada paso de este proyecto, ya que el debido conocimiento e información permite y garantiza el cuidado y la prevención de enfermedades laborales desde casa. La realización de este proyecto quiere atacar una falencia presente en la organización, y que, por la priorización de las actividades frente al COVID, se ha evidenciado más el desconocimiento de SST por los colaboradores, además de que las nuevas contrataciones no están alineadas en información con los antiguos.

Prestar un servicio mejorando la calidad de vida del cliente interno, aumenta los estándares de calidad al momento de que un cliente externo decide elegir a Contact Point 360 para ser su proveedor de servicios. Además de que el aumento de trabajo aumenta el nivel de gasto del colombiano y contribuye a la reactivación económica.

## 5. Marco de Referencia

### 4.1 Marco Teórico

“Hoy en día las organizaciones deben tener un alto nivel de competitividad, por lo cual se debe optimizar procesos y garantizar un sistema de salud, seguridad y bienestar físico y mental para sus empleados y colaboradores, de forma tal que se minimice los niveles de exposición de riesgo generadores de accidentes y pérdidas que pueden llegar a afectar la integridad de la organización”. (Arenas, Diaz, Ordoñez, & Triana, 2019).

Así como lo anterior lo menciona, las organizaciones deben estar preparadas para siempre mitigar los riesgos que se presenten y así cuidar de sus colaboradores, en la forma más responsable y adecuada, más en la situación actual, donde el cuidado es importante, y el trabajo en casa se convirtió en un reto para cumplir con las tareas propias de cada cargo y para la empresa en la necesidad de adaptarse al cambio.

Según (Educaweb, 2020) “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son herramientas que, además de tener otras funciones, te ayudan a estudiar. Existen varias herramientas, actualizadas y con aplicaciones diversas, que facilitan el aprendizaje y se adaptan a tu forma de estudiar.” El uso de herramientas que permitan el desarrollo didáctico de aprendizaje no solo es para los niños, los adultos también necesitan métodos más dinámicos que les generen la comodidad de aprender de forma más divertida.

Como dice (Torrecilla, 2019), las herramientas tecnológicas, aplicaciones y programas les permiten a las personas acceder a la información de forma más fácil y muchas veces son públicas y de fácil acceso para cualquier persona. Las imágenes, fotografías, presentaciones presentan una información de una forma más creativa según el imaginario colectivo, además es visible que, en una charla, la creatividad de la presentación puede llamar la atención de quien la recibe o en caso contrario puede acabar con el interés por entender una temática.

En época de COVID, las empresas son las que se ven más afectadas, la disminución de las ventas ha hecho que el 10% de las microempresas terminen declarándose en bancarrota, ya que se quedaron sin efectivo para financiar sus operaciones (EFE, 2020). Esta situación cada vez es más común y las grandes empresas han tenido que disminuir su capacidad en talento humano, ya que no hay garantía de venta, además de las nuevas políticas aplicables para algunos comercios y su operación diaria bajo ciertos lineamientos de protección y prevención de la enfermedad, ni las multinacionales se han salvado de cumplir los parámetros establecido a nivel zonal, departamental, nacional y mundial.

Según (OIT, 2020), se debe promover el empleo que permita la recuperación de la economía de cada país, para esto se disponen lineamientos que permitan el desarrollo de las actividades, medidas usadas en CONTACT POINT 360 que han permitido el desarrollo normal de actividades entre lo que cabe la palabra “normal” en medio de la pandemia, como el crear un horario flexible de entrada y de salida, además de turnos laborables en casa que minimizan la congestión de los sistemas de transporte público y la propagación del

virus; El uso obligatorio de EEP de prevención COVID. Como se ha nombrado anteriormente las medidas tomadas para poder laborar, aunque económicamente mantiene la operación a flote, la calidad de vida del talento humano no es la mejor, pues de pasar a la educación, formación y capacitación en temas de SST de las personas nuevas y antiguas de forma presencial, ahora se ha perdido el seguimiento de los conocimientos y los planes de cumplimiento de dichas capacitaciones.

Las ARL aportan a sus afiliados documentos y formas de capacitación en temas de trabajo en casa de forma virtual, tal es el caso de (SURA, 2020), quien entrega un documento de Recomendaciones para realizar trabajo remoto en casa como medida de seguridad y salud frente al Coronavirus (COVID-19), pero no solo es responsabilidad de la ARL de capacitar al talento humano, es deber de cada empresa en cumplimiento al decreto 1072 de 2015 desarrollar actividades que permitan el buen trabajo, la minimización de riesgos y la debida formación en conocimiento e información al talento humano en general.

Para el (MinTrabajo, 2020) “el sistema de gestión aplica a todos los empleadores públicos y privados, los trabajadores dependientes e independientes, los trabajadores cooperados, los trabajadores en misión, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral; las

administradoras de riesgos laborales; la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares”.

La implementación del SGSST y la debida información y capacitación permite mejorar el ambiente de trabajo, el bienestar y la calidad de vida laboral, disminuye las tasas de ausentismo por enfermedad, reduce las tasas de accidentalidad y mortalidad por accidentes de trabajo en Colombia y aumenta la productividad.

(González, 2018) como lo expone en su trabajo en la actualidad hay dos modalidades de educación:

Presencial: Donde la metodología es por medio de clases impartidas por un docente o experto en el tema, frente a estudiantes, con la libertad de interacción personal.

Virtual: La interacción no es de forma presencial y se requiere de otros medios de apoyo que permitan la interacción y participación del formador y el estudiante.

La estrategia pedagógica virtual permite el uso de herramientas tecnológicas que permiten desarrollar metodologías alternativas para la enseñanza sin importar su ubicación geográfica o disponibilidad de tiempo. (González, 2018).

La metodología virtual le permite a las personas distribuir su tiempo de forma inteligente, además que le da libertad al aprender, puesto que es tiempo de disposición a voluntad y no tiempo impuesto.

Así como también lo menciona (Eugenia, 2010) “El rol del docente cambiará significativamente, al proponer ideas, teorías y métodos colaborativos virtuales para incursionar en la sociedad del conocimiento.” En este caso más que un docente se habla de un formador en un tema importante como SST y que por medio de herramientas virtuales estimula la necesidad de conocimiento y logra llamar la atención con actividades, videos, formatos evaluativos, entre otros, que crean o aumentan el conocimiento en los colaboradores de las organizaciones de formas más prácticas, y que puedan hacer simultáneamente con sus actividades diarias, o puedan ser programadas a disposición horaria individual.

#### **4.2 Antecedentes**

Antes del COVID la capacitación en SST existía a nivel mundial, por medio de cursos y diplomados impartidos por universidades e instituciones avaladas para certificar e impartir este tema, pero estos cursos siempre han sido impartidos de una manera más a estilo de formación en el la implementación del SGSST y no de la capacitación enfocada al talento humano al conocimiento de los riesgos presentes en sus actividades diarias y la forma de prevenir incidentes, accidentes y enfermedades laborales por malas prácticas.

Como lo dice (Catellanos , Chica , & Marroquín , 2018) “El teletrabajo en el mundo se ha situado como una tendencia dinámica que responde al cambio global de los procesos laborales, ambientales y organizacionales. Entender que estos procesos advierten cambios importantes en los mecanismos de control y direccionamiento de las organizaciones,

permite comprender la necesidad de analizar y estudiar nuevos entornos de trabajo, desde una aproximación de mayor profundidad”.

A nivel mundial las empresas capacitan a su talento humano en estos temas según las nuevas medidas propuestas para cada país, se puede ver que hay empresas que generan sus capacitaciones por medio de plataformas de reunión como método de interacción real con los trabajadores, o por medio de terceros como lo es (FISO, 2020) quienes son una entidad Iberoamericana dedicada a la formación y capacitación en temas de Seguridad y Salud ocupacional a nivel mundial y de la cual hacen parte la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), de Chile; Colmena Riesgos Laborales, de Colombia; y Prevención Riesgos del Trabajo, de Argentina. En el año 2008 se incorporó Pacífico Vida, de Perú, como Adherente Vinculado. Prestan servicios virtuales y presenciales.

Con el tema de la pandemia es de imaginarse que estas empresas dedicadas a la capacitación de SST aumentaron sus labores actualizando sus temáticas encaminadas a la situación actual, y casi todas impartidas de forma virtual, así como no es de desconocer que la economía mundial se reactivó por sectores y así como algunas empresas cayeron durante la situación y algunas que aún intentan sobrevivir, otras empresas que se dedicaban a la atención de clientes por vía telefónica no fue afectada económicamente, pero sí en el normal desarrollo de tareas de su talento humano, que de trabajar en instalaciones aptas para las labores, pasaron a trabajar desde casa, muy pocos sin los equipos necesarios para la debida labor, o las empresas dedicadas a la venta de alimentos, accesorios, ropa entre otros



todo de forma virtual, aumentando el volumen de ventas, ya que las tiendas físicas pasaron a estar cerradas igual que las personas que disfrutaban salir a comprar y medirse.

En Colombia la cuarentena restrictiva que obligó al cierre de muchos establecimientos, generó la necesidad de las personas de adquirir las cosas por medio de plataformas y aplicaciones virtuales, se empezó a mover más el dinero electrónico que el físico, y es así como algunos establecimientos empezaron a crear sus propias plataformas de venta o uso de redes sociales para continuar con sus servicios. Todo lo anterior en tema de ventas, pero, así como las ventas y producción tuvieron que encontrar la mejor solución frente al cambio, así mismo pasó con las empresas en el desarrollo interno de actividades y en la formación y capacitación a sus colaboradores de como trabajar en casa, de cómo prevenir el contagio cuando tienen que transportarse y cómo tomar medidas dentro de las instalaciones a los que aún pueden asistir.


En Colombia hay un curso de 50 horas que deben cumplir los encargados del SGSST y cualquier persona que desee tomarlo donde las ARL deben impartir el curso obligatoriamente. De manera potestativa, lo pueden impartir el SENA, las cajas de compensación, las instituciones de educación superior autorizadas por el Ministerio de Educación; empresas, gremios y asociaciones del sector empresarial, productivo y social, o que hayan constituido una unidad UVAE (Unidades Vocacionales de Aprendizaje en la Empresa). También pueden impartirlo las organizaciones o entidades internacionales”. Todas estas entidades deben cumplir con los requisitos estipulados en la resolución 4927 de 2016. (SafetYA , 2020).


Las ARL están obligadas a prestarle este servicio a las empresas afiliadas, y no solo el curso de 50 horas, si no el material pertinente para que ellos mismos impartan capacitaciones a los colaboradores y el material, conocimiento e información para que la empresa internamente desarrolle actividades adicionales para la educación formación y capacitación de SST.

Así como las universidades tuvieron que crear y mejorar sus plataformas para impartir la clase a los estudiantes y poder compartir los conocimientos de forma correcta y evaluar los mismos, de esta forma CONTACT POINT 360 quiere llegar a compartir estos conocimientos y dar seguimiento a la información individual de cada colaborador en SST.

Contact Point 360 es una empresa que presta servicios de call a nivel internacional, la cual le obliga a trabajar en horarios rotativos, y sujetos a festividades aplicables a las campañas de cada país.

*Tabla 1 ficha técnica Contact Point 360 SAS*

FICHA TECNICA	
	
Nombre	Contact Point 360 SAS.
Sector Económico	Actividades de centros de llamadas
Fecha y lugar de origen	Junio de 2008 Canadá
Actividad	(Call Center)
Descripción	Empresa BPO de origen canadiense con 12 años en el mercado con presencia en 4 continentes con 5 centros de contacto y más de 1000 colaboradores

Productos	Business Process Outsourcing (BPO) sector de tercerización de procesos de negocio
Misión	Empresa innovadora y ágil que proporciona las últimas tecnologías para crear experiencias humanas legendarias con los mejores servicios de BPO en su clase, para ayudar a optimizar a sus clientes a través de CX y ROI y puedan construir fanáticos de por vida para las grandes marcas.
Visión	Ser una compañía líder en el mundo provocando un contagio de actitud positiva al proporcionar colaboradores empoderados que brindaran la mejor experiencia posible a los clientes de sus clientes en cada interacción.
Colaboradores vinculados Colombia	505
Dirección	Av cra 45 # 97 a 50
Valores	Compromiso Integridad Disciplina Pasión
Logo	

Fuente: Elaboración propia

### 4.3 Marco Legal

(Ministerio de trabajo, 2015) “El Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (1072) compila todas las normas que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas. Se convirtió en la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia”. Este decreto está hecho y reúne las normas preexistentes que durante el pasar del tiempo se ha encargado de reglamentar el trabajo y velar por los intereses del colaborador.

Además de velar por los intereses del colaborador, Contact Point 360 busca cumplir con los objetivos que plantea el decreto en temas de SGSST, ya que tener en cuenta este decreto permite tomar en cuenta puntos importantes a minimizar como lo son el índice de incidentes accidentes y enfermedades laborales, para las cuales el primer paso es el conocimiento real de cada colaborador sobre la tarea que realiza y la mejor forma de hacerla a diario.

“La Resolución 1111 de 2017 define todos los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) en las empresas, es decir, la definición del cómo y cuándo se debe entregar dicha implementación del SGSST”. (Ministerio de trabajo , 2017). Esta anterior va de la mano con ISO 45001 que según (Nuevas normas ISO, 2015), será la futura norma que establezca los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Seguirá con la labor de OHSAS 18001, será aplicada para prevenir riesgos laborales y para proteger la seguridad y salud de los trabajadores. En la actualidad la ISO 45001 es tomada en cuenta para encontrar y desarrollar nuevas formas de mejora en las empresas, todo en pro de la prevención y minimización de riesgos laborales.

## **6. Metodología**

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

La metodología escogida para el desarrollo de este proyecto es la mixta, con un enfoque mixto, “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2006). Con un alcance descriptivo, ya que por medio de análisis se busca encontrar las características importantes que muestren la necesidad de creación de una herramienta tecnológica para la capacitación virtual en Contact Point 360 SAS.

### **5.2 Población y muestra**

Todos los colaboradores de Contact Point 360 SAS Colombia (Ver tabla # 1) , que se encuentran ubicados en 2 sedes que son Porto 100 y North Point con una cantidad total de 505 colaboradores, de los cuales 404 colaboradores se encuentran realizando trabajo en casa por la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional a causa del Covid-19, tanto administrativos como operativos serán los beneficiados de este proyecto, se tomará el 100% de la muestra ya que se desea identificar las capacitaciones a realizar con más urgencia teniendo las dos modalidades de trabajo se aspira que a largo plazo sea aplicado

en las diferentes sedes que tiene la compañía en el mundo y sea de gran ayuda para el área de SGSST a nivel global.

### **5.3 Instrumentos**

Inicialmente se realizara una encuesta para obtener información, que tanto sabían los colaboradores en general de las capacitaciones obligatorias he informativas de la compañía hoy en día y como se puede aplicar a ellos, con base a los resultados arrojados de la misma se inicia el proyecto, teniendo en cuenta que lo primero que se debe realizar es una evaluación de la información obtenida por los colaboradores que ingresaron en el periodo de pandemia donde se evaluará la información de las capacitaciones pendientes por realizar teniendo en cuenta las obligatorias .

Además de la encuesta inicial, se desarrollarán entrevistas a tres empresas donde se pueda evidenciar el método de formación y capacitación además de evaluar y entender por qué manejan capacitación presencial, forma y funcionamiento de la plataforma, para obtener características iniciales de base para la plataforma que se desea implementar en Contact Point 360.

### **5.4 Procedimientos**

El procedimiento para levantamiento de información inicial será por medio de una encuesta tipo Likert, así se podrá evaluar más fácilmente la actualización de la información

y se pueda aplicar a los próximos aspirantes a ingresar a la compañía logrando identificar, las falencias de las capacitaciones anteriores para lograr visualizar y estructurar de una forma adecuada.

En un segundo momento se realizarán tres entrevistas a tres entidades por medio de una entrevista semiestructurada y con grabación de soporte.

### **5.5 Análisis de la información**

Se utilizarán SQL SERVER, el cual es un paquete para el almacenamiento de información masiva para así manipular controlar y administrar de manera más efectiva toda la data que se maneja desde el inicio como accesos permisos y roles y a su vez el despliegue de la información necesaria según los requisitos que se contengan en el manejo del sistema.

Para las entrevistas se realizarán con grabación de audio y se realizara el respectivo informe individual de la información recolectada por medio de la entrevista semiestructurada, y su respectivo formato de entrevista diligenciado.

Se desarrollará un cuadro comparativo de las entrevistas para poder entregar un análisis claro de las características cada una y poder mostrar de forma más clara las características base de la propuesta de plataforma de aprendizaje.

## 5.6 Consideraciones éticas

Esta investigación tiene como alcance las consideraciones éticas contempladas por UNIMINUTO, de la manera como se relaciona a continuación:

**Valor:** La presente investigación, tendrá como objetivo principal demostrar la necesidad de creación de una herramienta tecnológica que permita la formación, educación y capacitación en SST de forma virtual a los colaboradores de Contact Point 360.

**Selección imparcial de los participantes:** la población objetivo fue seleccionada de acuerdo con el tema de la investigación para la cual se escogió al personal antiguo y nuevo de las 2 sedes de la ciudad de Bogotá, tomando en cuenta que el desarrollo de esta investigación y sus resultados está dirigido al 100% de la empresa.

**Riesgo Vs Beneficio:** Para esta investigación no se tendrá ningún riesgo, esta se realizará en las oficinas de Contact Point 360, las evaluaciones análisis y resultados, serán tomados en cuenta para un futuro desarrollo de una herramienta que permita desarrollar la educación y capacitación en SST de los colaboradores, con el único fin de minimizar los accidentes, incidentes y enfermedades, causados por desconocimiento y desinformación sobre la SST en las tareas realizadas por cada cargo.

**Consentimiento informado:** Como parte del proceso académico del programa de la Especialización en Gerencia en Riesgos laborales y Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO. Su contribución en el estudio es



voluntaria, y la información será de carácter académico. Los datos que nos suministren son de carácter confidencial de la Ley Habeas Data Ley 1581 de 2012.

Antes del levantamiento de información y desarrollo de la investigación, ya se cuenta con el permiso de la compañía para poder tener contacto con los colaboradores y poder obtener la información necesaria, dicho documento se encuentra visible en los anexos de este proyecto.

## 7. Cronograma

Para el desarrollo de este proyecto se cuenta con un programa organizado según cumplimiento desarrollo y avances el cual se presenta a continuación debidamente explicado según tareas actividades y avances de cumplimiento.

*Tabla 2 Cronograma de actividades*

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto*
		Desde	Hasta	
<b>1</b>	<b>Contextualización del proyecto</b>			
1.2	Formular problema de investigación	mes-1 octubre 2020	mes-1 octubre 2020	Documento institucional hasta problema de investigación
1.3	Definir objetivos	mes-1 octubre 2020	mes-1 octubre 2020	Documento institucional hasta objetivos
1.4	Elaborar justificación	mes-1 octubre 2020	mes-1 octubre 2020	Documento institucional hasta justificación
<b>2</b>	<b>Fundamentación teórica</b>			
2.1	Elaborar marco conceptual	mes-2 noviembre 2020	mes-2 noviembre 2020	Documento institucional hasta marco conceptual
2.2	Elaborar antecedentes	mes-2 noviembre 2020	mes-2 noviembre 2020	Documento institucional hasta antecedentes

<b>2.2</b>	Elaborar marco legal	mes-2 noviembre 2020	mes-2 noviembre 2020	Documento institucional hasta marco legal
<b>3</b>	<b>Diseño metodológico</b>			
<b>3.1</b>	Definir tipo, alcance y muestra	mes-2 noviembre 2020	mes-2 noviembre 2020	Documento institucional hasta tipo, alcance y muestra
<b>3.2</b>	Diseñar instrumentos	mes-2 noviembre 2020	mes-2 noviembre 2020	Documento institucional hasta instrumentos
<b>3.3</b>	Solicitud de permiso de la empresa Contact Point 360, para el desarrollo de la investigación y tomar el tiempo del personal y la inclusión de los mismos en las actividades de evaluación y análisis	mes-2 noviembre 2020	mes-2 noviembre 2020	Documento firmado por la persona encargada y sellada por la empresa autorizando el desarrollo de la investigación
<b>3.4</b>	Consideraciones éticas	mes-2 noviembre 2020	mes-2 noviembre 2020	Documento institucional hasta consideraciones éticas
<b>4</b>	<b>Informe final de anteproyecto</b>			
<b>4.1</b>	Entregar anteproyecto en plantilla institucional	mes-3 diciembre 2020	mes-3 diciembre 2020	Anteproyecto en plantilla institucional
<b>5</b>	<b>Resultados</b>			
<b>5.1</b>	Desarrollar objetivo específico 1: Evaluar la efectividad de la forma de capacitación actual, para encontrar el nivel de conocimientos de los colaboradores.	mes-4 enero 2021	mes-6 marzo 2021	Documento institucional con el desarrollo de la evaluación de la prueba de conocimiento realizada a los colaboradores.
<b>5.2</b>	Desarrollar objetivo específico 2: Analizar los resultados de las evaluaciones de conocimiento de SST de los colaboradores, para poder encontrar las falencias en las capacitaciones presenciales.	mes-6 marzo 2021	mes-6 marzo 2021	Documento institucional con el análisis de resultados de la prueba de conocimiento realizada a los colaboradores. Con el análisis de necesidad de la creación de la herramienta tecnológica para la capacitación de los colaboradores es SST.

<b>5.3</b>	Desarrollar objetivo específico 3: Desarrollar propuestas de características que debe tener la herramienta para que sea efectiva, elegir la mejor que garantice al colaborador obtener el conocimiento nuevo y actualización del previo de forma fácil y dinámica.	mes-5 febrero 2021	mes-6 marzo 2021	Documentos con las entrevistas semiestructuradas a 3 empresa que manejan plataforma virtual para capacitaciones virtuales en SST, análisis, ventajas y conclusiones de características a tomar en cuenta. Entrega de propuesta de plataforma con características técnicas visibles para el desarrollo de la plataforma Fases de realización del proyecto
<b>6</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones</b>			
<b>6.1</b>	Elaborar conclusiones	mes-6 marzo 2021	mes-6 marzo 2021	Documento institucional hasta conclusiones sobre el desarrollo y los análisis de necesidad de la creación de la herramienta para disminución de la falta de conocimiento en tema de SST por parte de los colaboradores según sus funciones.
<b>6.2</b>	Elaborar recomendaciones	mes-6 marzo 2021	mes-6 marzo 2021	Documento institucional hasta recomendaciones con propuestas de mejora y posibles resultados si se crea e implementa esta herramienta.
<b>7</b>	<b>Informe final de proyecto de grado</b>			
<b>7.1</b>	Actualizar bibliografía y anexos	mes-6 marzo 2021	mes-6 marzo 2021	Documento institucional hasta bibliografía y anexos
<b>7.2</b>	Entregar anteproyecto en plantilla institucional	mes-6 marzo 2021	mes-7 abril 2021	Proyecto digital para evaluación final según lineamientos institucionales.
<b>7.3</b>	Elaborar presentación de sustentación	mes-7 abril 2021	mes-7 abril 2021	Presentación de sustentación
<b>7.4</b>	Presentación del proyecto como soporte de la investigación a Contact Point 360	mes-7 abril 2021	mes-7 abril 2021	Entrega de documento digital de toda la investigación, con resultados y anexos que soporten la recomendación de creación e implementación de la herramienta para capacitación a todos los colaboradores

Fuente: Elaboración propia

## 8. Presupuesto

Tabla 3 Presupuesto a 7 meses

RUBROS	Aportes de la convocatoria (Cofinanciación)		Aportes de contrapartida (NO aplica para estudiantes)		TOTAL PROYECTO
	Presupuesto en Pesos	Efectivo presupuesto en Pesos	Especie		
<b>1. Personal</b>	\$ 4.287.500				<b>\$9.337.500</b>
<b>2. Equipos</b>	\$ 0				
<b>3. Software</b>	\$ 0				
<b>4. Materiales e insumos</b>	\$ 0				
<b>5. Viajes nacionales</b>	\$ 0				
<b>6. Viajes internacionales*</b>	\$ 0				
<b>7. Salidas de campo</b>	\$ 0				
<b>8. Servicios técnicos</b>	\$ 0				
<b>9. Capacitación</b>	\$ 0				
<b>10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.</b>	\$ 0				
<b>11. Producción intelectual: Corrección de estilo, pares evaluadores, traducción, diseño y diagramación, ISBN, impresión u otro formato</b>	\$ 4.000.000				
<b>12. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos</b>	\$ 0				
<b>13. Propiedad intelectual y patentes</b>	\$ 0				
<b>14. Otros</b>	\$ 1.050.000				

Fuente: Elaboración propia

Para el desarrollo de esta investigación y según cronograma de actividades se cuenta con 7 meses incluida la entrega final del proyecto como soporte a Contact Point 360, junto con la propuesta final de la herramienta y su diseño, se toman en cuenta los gastos de personal que corresponde a las horas trabajadas en el proyecto durante los 7 meses especificadas en la siguiente tabla.

*Tabla 4 Relación de costo del personal*

Investigadoras	Salario en pesos	Valor día en pesos	Valor Hora en pesos	Horas de trabajo en el proyecto	Horas del trabajo al mes	Costo por persona al mes	Costo por persona por 7 meses	Costo total del personal a los 7 meses
<b>Heidy</b>	\$ 2.300.000	\$ 76.667	\$ 9.583	1	30	\$ 287.500	\$ 2.012.500	<b>\$ 4.287.500</b>
<b>Sandy</b>	\$ 1.300.000	\$ 43.333	\$ 5.417	2	60	\$ 325.000	\$ 2.275.000	

Fuente: Elaboración propia

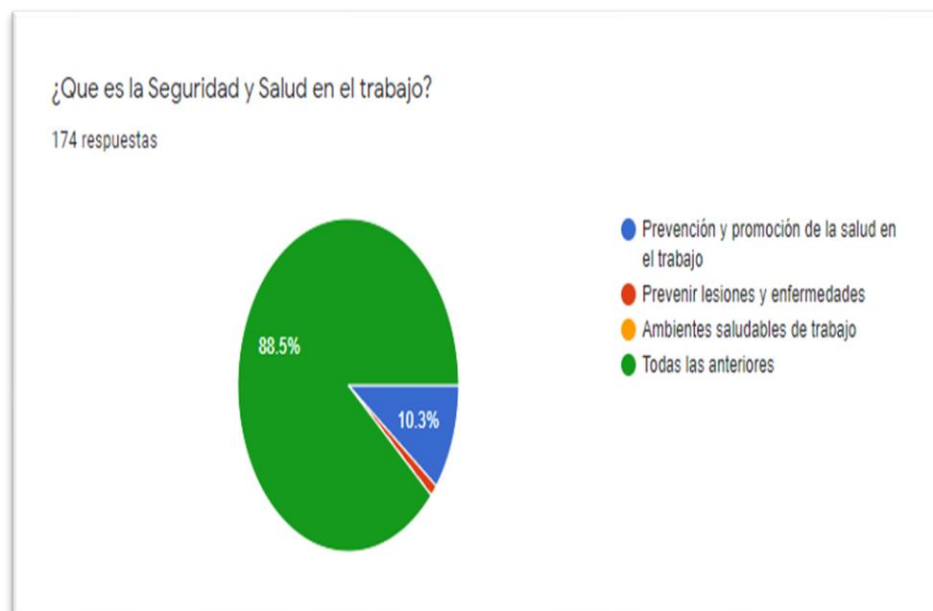
Además del costo de personal, también se toma en cuenta el rubro número 11 que corresponde a Producción intelectual, donde se presupuestó un valor de \$ 4.000.000 (Cuatro millones de pesos M/Cte) donde se realizaran validaciones y correcciones necesarias por un tercer validador, y por último se tomó en cuenta el rubro de otros, ya que es lo correspondiente a los transportes y algunos gastos adicionales como impresiones o copias para lo cual se tiene presupuestado un costo de \$ 1.050.000. Todos los costos fueron tomados según el valor mensual y después multiplicado por los 7 meses de duración del proyecto.

Con respecto a los rubros que están considerados en \$0, se da este valor ya que no aplica a la investigación, ya se cuenta con estos rubros o son de aquerencia gratuita o de uso gratuito.

## 9. Resultados y discusión

**Objetivo específico # 1:** “Evaluar la eficacia de la forma de capacitación actual, para encontrar el nivel de conocimientos de los colaboradores”.

Una vez realizada la encuesta a los colaboradores de Contact Point 360 y consolidados en el [INFORME ENCUESTA SGSST.docx](#), se obtuvieron los siguientes resultados:

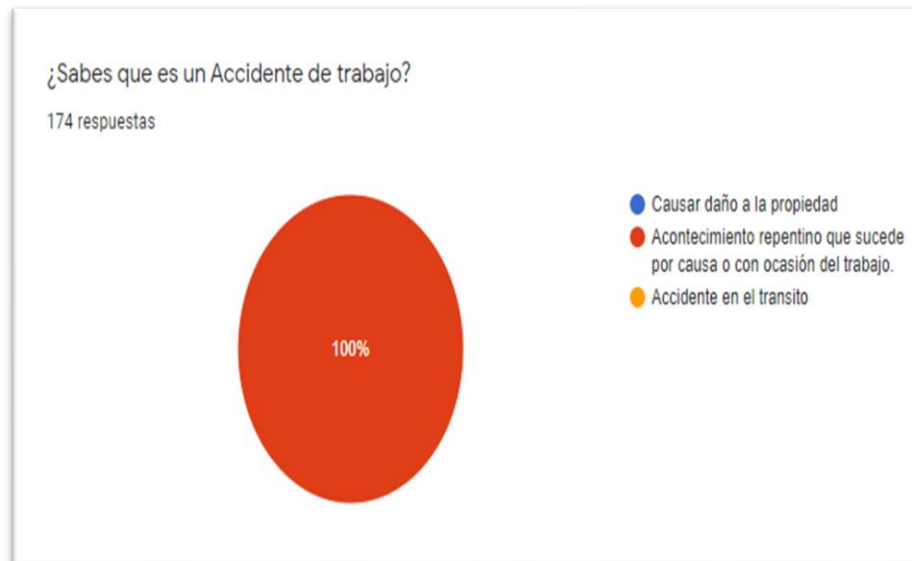


*Gráfico 1 Que es SST Fuente: Informe encuesta SST Contact Point 360*





*Gráfico 2 Inducción SST Contact Point Fuente: Informe encuesta SST Contact Point 360*



*Gráfico 3 Accidente de trabajo Fuente: Informe encuesta SST Contact Point 360*

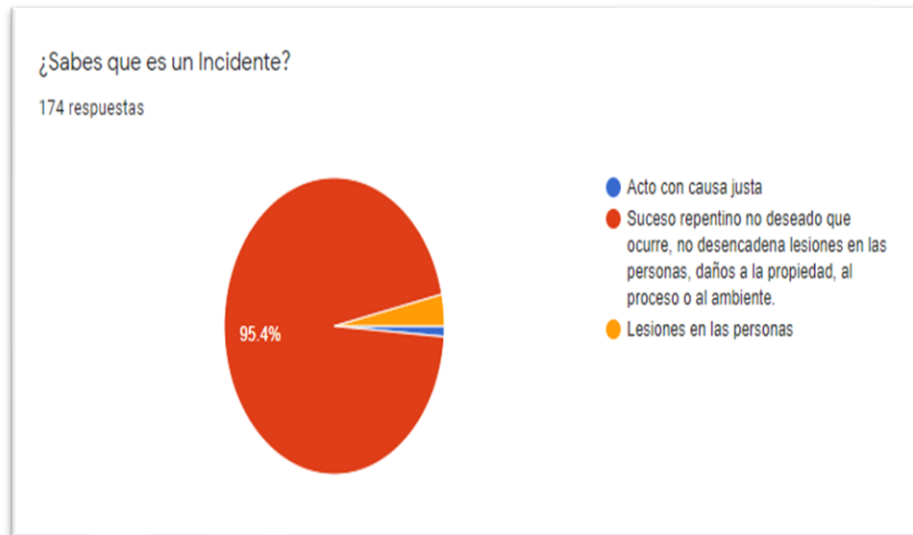
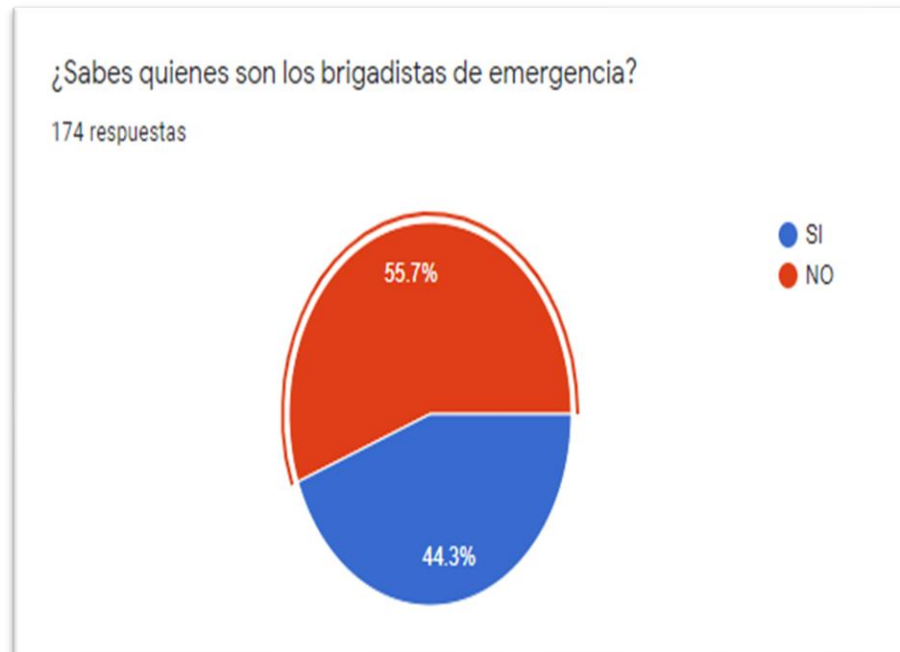


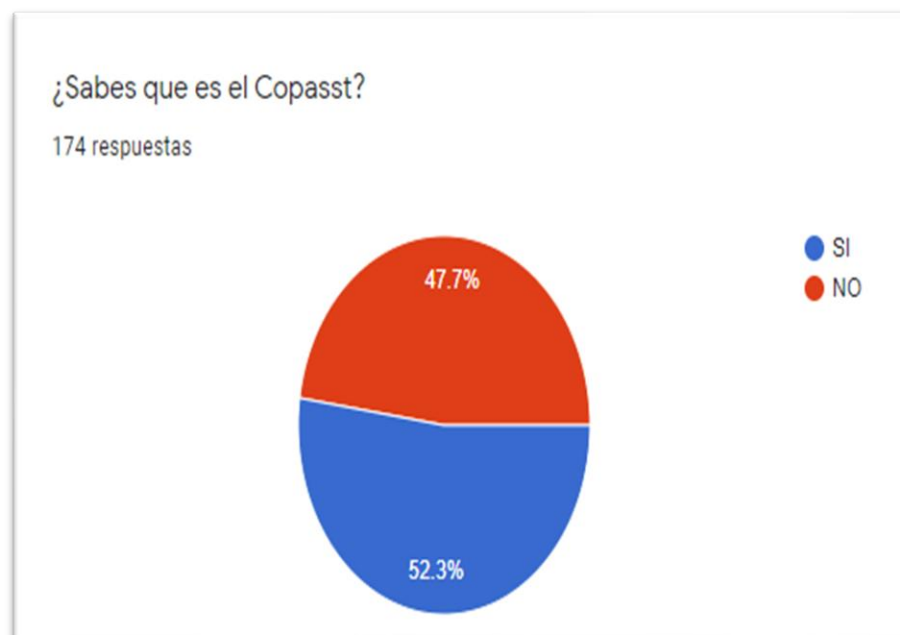
Gráfico 4 Incidente laboral Fuente: Informe encuesta SST Contact Point 360



Gráfico 5 Enfermedad laboral Fuente: Informe encuesta SST Contact Point 360



*Gráfico 6 Brigadistas de emergencia de CP360 Fuente: Informe encuesta SST Contact Point 360*



*Gráfico 7 Coppast Fuente: Informe encuesta SST Contact Point 360*

**Objetivo específico # 2:** “Analizar los resultados de las evaluaciones de conocimiento de SST de los colaboradores, para poder encontrar las falencias en las capacitaciones presenciales”.

Después de recibidos los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores se procede a revisar los ítems y respuestas de conocimientos básicas de conocimiento para los colaboradores, de los cuales se puede observar que:

En la gráfica 1 se puede ver que a pesar de que el 88.5% de los colaboradores puede entender el concepto de SST se tiene un 11.5% que aún no tiene claridad de este concepto básico.

El 20.7% de los colaboradores no ha recibido capacitación en SST, se realiza seguimiento a las personas que respondieron la encuesta, para poder entender el motivo por el cual no han recibido esta capacitación, a lo cual se presentan 2 situaciones:

- Personas nuevas con conocimientos previos, aprendidos en otras empresas o en sus actividades diarias.
- Personas antiguas con conocimientos previos, pero con inasistencia a las capacitaciones programadas por cruce de horarios con tareas propias de cada cargo por colaborador.

Los colaboradores en su mayoría identifican el termino de accidente e incidente, (Véase gráfico 3 y 4 respectivamente) donde el 100% de las personas tienen el termino accidente claro y el 4.6% de las personas aún tienen duda en el concepto de incidente, este

ítem también fue indagado de forma más profunda, para entender el comportamiento de la respuesta.

El 47.7% de los colaboradores que contestaron la encuesta no tienen conocimiento de los que es el COPASST (Véase gráfico 7) por lo que se evidencia la necesidad de capacitación en este tema de forma inmediata, con el fin de poner en conocimiento ante toda la empresa las personas encargadas de promover y vigilar el cumplimiento en temas de SST en Contact Point.

También se observa que el 55.7% de los colaboradores no tienen conocimiento de las personas que hacen parte de los brigadistas de emergencia de la empresa (véase gráfico 6); el desconocimiento de estos grupos dentro de Contact Point, deja en evidencia la falencia en información de forma general y publica a los colaboradores y limita sus deseos de aportar en mejoras frente a temas de autocuidado y emergencias que pueda presentarse.

**Objetivo específico # 3:** “Desarrollar propuestas de características que debe tener la herramienta para que sea efectiva, elegir la mejor que garantice al colaborador obtener el conocimiento nuevo y actualización del previo de forma fácil y dinámica”.

Se realizaron entrevistas a tres empresas, las cuales manejan plataformas virtuales para la capacitación y formación de los colaboradores en temas de SST, garantizándoles la formación continua y el acceso a la información 24/7. A continuación se puede observar el cuadro comparativo de las características de las 3 plataformas usadas, generado a partir de cada informe de entrevista adjuntado dentro de la tabla.

Tabla 5 Comparativo entre Casa limpia, ARL POSITIVA y ARL SURA.

EMP	METODO DE CAPACITACIÓN	CARACTERÍSTICAS	MATERIAL	CURSOS	MEJORAS DURANTE EL COVID	SOPORTE ENTREVISTA
CASA LIMPIA	Virtual plataforma - App para celular, Mi campus E-Learning Casalimpia SIC CASALIMPIA	Personalizada Didáctica Disponibilidad 24/7 Evaluador de indicadores Material de apoyo a temáticas Material propios de cargos	Juegos Presentaciones Videos Cuestionarios Evaluaciones Novela Limpiando con amor y seguridad <a href="https://www.youtube.com/hashtag/casalimpiaconamor">https://www.youtube.com/hashtag/casalimpiaconamor</a>	Propios de SST para todos los cargos Capacitaciones SST Cursos libres propios de cargos	implementación de una función dentro de plataforma que permite llevar el registro individual de síntomas asociados al COVID	<a href="#">Informe Casa Limpia .docx</a>  <a href="#">AUDIOS ENTREVISTAS\CASA LIMPIA\CASA LIMPIA.mp4</a>
ARL POSITIVA	Virtual Plataforma	Personalizada por cada empresa asociada didáctica Disponibilidad 24/7 Apoyo personalizado a encargado de SST de cada empresa asociada Material de apoyo a temáticas personalizado por empresa y bajo estándares o directrices propuestas por la empresa asociada Material propios de cargos	Juegos Presentaciones Videos Cuestionarios Evaluaciones Certificaciones de cursos y capacitaciones	Propios de SST para todos los cargos Capacitaciones SST	Aumento de la capacidad del uso de la plataforma y disminución de la semipresencialidad usada antes de COVID	<a href="#">Informe ARL POSITIVA.docx</a>

[AUDIOS  
ENTREVISTAS\POSITIVA\POSITIVA.mp4](#)

ARL SURA	Virtual Plataforma	Personalizada por cada empresa asociada Abierta al público Registro gratuito Cursos en SST y capacitaciones pagas y gratuitas certificables didáctica Disponibilidad 24/7 Apoyo personalizado a encargado de SST de cada empresa asociada Material de apoyo a temáticas personalizado por empresa y bajo estándares o directrices propuestas por la empresa asociada Material propios de cargos	Juegos interactivos Presentaciones Videos Cuestionarios Evaluaciones Certificaciones de cursos y capacitaciones Folletos Instructivos	Propios de SST para todos los cargos Capacitaciones SST	Protocolo estandarizado para evitar los contagios y de acceso libre para sus colaboradores y empresas asociadas que deseen implementarlo	<a href="#">Informe ARL SURA.docx</a>
						<p><a href="#">AUDIOS ENTREVISTAS\SURA\ARL SURA.mp4</a></p>

Para el desarrollo de la propuesta se presentaron las características básicas tomadas de la plataforma que maneja la empresa Casalimpia ya que maneja un modelo de formación y capacitación más personalizada y encaminada al desarrollo de habilidades y aptitudes de cada colaborador, que permiten encontrar relación con el ideal de Contact Point 360 de brindar un espacio de formación y plan carrera dentro de la organización para todo su equipo de trabajo. Las otras dos empresas evaluadas presentan características similares y que fueron tomadas en cuenta en la propuesta, aunque no se escogieron como modelo, ya que estas empresas manejan las capacitaciones más encaminadas a formación de representante de SST de cada empresa asociada, y no a la formación de cada colaborador.

El modelo de formación de casa limpia además de buscar la formación y capacitación en temas de SST busca capacitar y mejorar las aptitudes y habilidades de cada uno de sus colaboradores en actividades propias de su cargo o formarse en el cargo que aspiran y así comenzar su plan carrera, a diferencia de las otras dos empresas que realizan formación completa en temas relacionados con SST, por este motivo la idea de Cp University, va más entrelazada con Casalimpia, ya que lo que se desea es poder tener una plataforma que le permita a los colaboradores de Contact Point 360 formarse y capacitarse en SST y en los temas de interés propio que le permitan hacer plan carrera dentro de la empresa.

Como lo comenta la (Universidad Intenacional de Valencia , 2018), “Las plataformas a distancia son espacios virtuales de aprendizaje orientados a facilitar la experiencia de capacitación a distancia, tanto para instituciones educativas como empresas.



También se las conoce como plataformas LMS es el acrónimo en inglés de Learning Management System, que podría traducirse como sistemas para la gestión de aprendizaje”. Este es el tipo de plataforma que maneja Casalimpia actualmente.

Se propusieron 3 fases para el desarrollo e implementación de la plataforma para Contact Point 360 entre las cuales se encontraron, una fase de diseño, una fase de entrega de demo o piloto, y la última de implementación del sistema.

Para la primera **Fase de Diseño**, este tipo de plataforma cuenta con unas características técnicas, puestas como base para la propuesta de Contact Point 360 llamada “Cp University” las cuales son:

- **Centralización y automatización de la gestión del aprendizaje.**
- **Flexibilidad:** La plataforma puede ser adaptada tanto a los planes de estudio de la institución, como a los contenidos y estilo pedagógico de la organización. También permite organizar cursos con gran facilidad y rapidez.
- **Interactividad:** La persona se convierte en el protagonista de su propio aprendizaje a través del autoservicio y los servicios autoguiados.
- **Estandarización:** Esta característica permite utilizar cursos realizados por terceros, personalizando el contenido y reutilizando el conocimiento.
- **Escalabilidad:** Estos recursos pueden funcionar con una cantidad variable de usuarios según las necesidades de la organización.

- **Funcionalidad:** Prestaciones y características que hacen que cada plataforma sea adecuada (funcional) según los requerimientos y necesidades de los usuarios.
- **Usabilidad:** Facilidad con que las personas pueden utilizar la plataforma con el fin de alcanzar un objetivo concreto.
- **Ubicuidad:** Capacidad de una plataforma para generar tranquilidad al usuario y provocar la certeza de que todo lo que necesita lo va a encontrar en dicho entorno virtual.
- **Integración:** Las plataformas LMS deben poder integrarse con otras aplicaciones empresariales utilizadas por recursos humanos y contabilidad, lo que permite medir el impacto, eficacia, y sobre todo, el coste de las actividades de formación.

Las anteriores características fueron tomadas en cuenta según (Universidad Intenacional de Valencia , 2018) y validadas por el desarrollador de Contact Point 360 SAS.

Desde la visión general que se observó en la entrevista con los encargados de SST de las empresas se tomaron en cuenta unas características generales comentadas al desarrollador de la empresa provisto por la alta gerencia para dar continuidad con los resultados obtenidos en la encuesta y los seguimientos a los listados de asistencia a capacitaciones, más el estudio de la situación actual de los colaboradores, como disponibilidad de tiempo presencial, transporte, protocolos de bioseguridad etc. Estas características generales consideradas para personalización de la plataforma son:

- Personalizada

- Didáctica
- Disponibilidad 24/7
- Evaluador de indicadores
- Material de apoyo a temáticas
- Materiales propios de cargos
- Con minijuegos de aprendizaje
- Videos de contenido

Para la segunda **Fase de Demo o Piloto**, la empresa deja la propuesta y el desarrollo del demo en manos del desarrollador Daniel Moreno, quien debe cumplir con los lineamientos propuestos dentro de este estudio y los comentarios adicionales de la alta gerencia.

Para la última **Fase de implementación**, se le planteó a la alta gerencia un cronograma de fechas para el desarrollo de la segunda y tercera fase que permita llevar un control del cumplimiento y acelere la migración de las capacitaciones presenciales programadas a este nuevo sistema. Dicho cronograma propuesto está sujeto a verificación, cambios, aprobación y continuación de la alta gerencia, quien confirma que los costos de dicho modelo de plataforma son asumidos por la empresa en su totalidad con el fin de mejorar el sistema de capacitación, como método de cumplimiento de objetivos como sede en Colombia.

*Tabla 6 Cronograma de cumplimiento de Fases Cp University*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FIN</b>	<b>RESULTADO ESPERADO</b>
<b>PRIMERA FASE: DISEÑO</b>	Octubre 2020	Marzo 01 de 2021	Entrega de propuesta con características de la plataforma virtual a la alta gerencia
<b>SEGUNDA FASE: DEMO O PILOTO</b>			
Asignación de desarrollador, entrega de propuesta de características de plataforma virtual de capacitación	Marzo 03 de 2021	Marzo 05 de 2021	Prototipo 100% funcional, verificado y aprobado para lanzamiento del nuevo sistema de aprendizaje.
Entrega de Demo para verificación de características y funcionalidad	Marzo 05 de 2021	Marzo 27 de 2021	
Mejoras de prototipo	Abril 05 de 2021	Abril 19 de 2021	
Evaluación final de prototipo de plataforma	Abril 21 de 2021	Abril 28 de 2021	
<b>TERCERA FASE: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA</b>			Implementación exitosa con resultados visibles en los primeros seguimientos de eficacia
Migración de capacitaciones programadas a plataforma virtual	Mayo 13 de 2021	Mayo 27 de 2021	

Fuente: Elaboración propia.

## 10. Conclusiones

De la muestra seleccionada para la realización de la encuesta el 34.6% cumplió con el requerimiento exigido por la alta gerencia del desarrollo de la actividad, a pesar de que era de carácter obligatorio y se enfatizó en el cumplimiento de la misma para resultados exactos, el análisis con las respuestas obtenidas fue orden de la alta gerencia, ya que se hicieron tres seguimientos para dar cumplimiento a la actividad en los periodos iniciales, demostrando la falencia en la comunicación entre los colaboradores.

Los conocimientos básicos de los colaboradores no son del todo gracias a las capacitaciones programadas presencialmente y en época de COVID por meet, ya que dentro de las personas que realizaron la encuesta se encuentran colaboradores nuevos o con ingreso posterior a la última fecha programada de capacitación, dejando en evidencia que estos conocimientos vienen con el colaborador, ya sea de su empresa anterior o estudios realizados.

Poder conocer de cerca las plataformas de aprendizaje de tres empresas líderes en Colombia, permiten abrir la perspectiva sobre la necesidad de hacer la vida del colaborador más fácil, permitiendo una formación autónoma y no obligatoria, reconocida y con incentivos, generando en el colaborador la necesidad de mejorar siempre en todos los ámbitos de su vida.

Todos los colaboradores de Contact Point 360 SAS, deben estar capacitados en SST, en este afán de cumplir con el mayor porcentaje posible, siempre buscando el 100% de cumplimiento, es importante la disposición del colaborador por aprender y la cobertura máxima para capacitar, permitiendo cambiar de temáticas de capacitación, garantizando que todos tienen acceso a la misma información independientemente de situaciones externas que puedan intervenir en si asiste o no (Como sucede con la formación presencial).

## **11. Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa un cronograma de actividades incluida la creación del demo, la implementación de la plataforma, reajustada en tiempos con las actividades realizadas (Véase tabla 6 segunda y tercera fase), aún está sujeta a nuevos cambios en tiempos de cumplimiento para cada fase, bajo seguimiento y verificación de la alta gerencia.

## 12. Bibliografía

Arenas, G. E., Diaz, G. A., Ordoñez, B. L., & Triana, P. I. (abril de 2019). Diseño de herramienta tecnológica bidireccional, para el sistema de gestión , seguridad y salud en el trabajo SG-SST. Bogotá, Colombia.

Barrero, Y. F. (2020 de Marzo de 2020). *Consejo Colombiano de seguridad*. Obtenido de [https://ccs.org.co/medidas-de-proteccion-de-seguridad-y-salud-para-trabajo-en-casa/?doing\\_wp\\_cron=1604346887.8637719154357910156250](https://ccs.org.co/medidas-de-proteccion-de-seguridad-y-salud-para-trabajo-en-casa/?doing_wp_cron=1604346887.8637719154357910156250)

Catellanos , C., Chica , J., & Marroquín , C. (01 de diciembre de 2018). Identificación de las condiciones requeridas del SG-SST para la implementación del teletrabajo en la empresa software QUALITY ASSURANCE S.A. “SQA”. Bogotá, Colombia.

*Educaweb*. (2020). Obtenido de <https://www.educaweb.com/contenidos/educativos/tecnicas-estudio/estudiar-ayuda-nuevas-tecnologias/>

EFE. (04 de octubre de 2020). *El Tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/coronavirus-impacto-de-la-pandemia-en-las-microempresas-de-colombia-541512>

Eugenia, T. B. (2010). Nuevas herramientas pedagógicas y tecnológicas para mejorar práctica docente en las instituciones educativas del municipio de la Estrella. Bello, Colombia.

FISO. (2020). *Federación Iberoamericana de seguridad y salud ocupacional*. Obtenido de <http://www.fiso-web.org/Capacitaciones>



González, A. F. (2018). *Aplicación de estrategia pedagógica para la capacitación de 50 horas virtuales del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo* . Bogotá, Colombia.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* . México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Ministerio de trabajo . (27 de marzo de 2017). Resolución 1111. Colombia.

Ministerio de trabajo. (26 de Mayo de 2015). Decreto 1072. Colombia.

*MinTrabajo*. (05 de 11 de 2020). Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Nuevas normas ISO. (22 de julio de 2015). *Nuevas normas ISO*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-45001.com/2015/07/iso-45001-futuro-sst/#:~:text=ISO%2045001%20ser%C3%A1%20la%20futura,l%C3%ADnea%20con%20la%20mejora%20continua>.

OIT. (29 de mayo de 2020). Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---normes/documents/publication/wcms\\_739939.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_739939.pdf)

SafetYA . (26 de octubre de 2020). *SafetYA* . Obtenido de <https://safetya.co/capacitacion-virtual-en-el-sg-sst/>

SURA. (2020). Obtenido de <https://www.segurossura.com.co/documentos/comunicaciones/covid-19/empresas/trabajo-remoto-casa.pdf>


Torrecilla, J. (28 de noviembre de 2019). *Astraps*. Obtenido de <https://www.astraps.com/articulo/1389/tipos-de-herramientas-tecnologicas/>

Universidad Intenacional de Valencia . (21 de 03 de 2018). *VIU*. Obtenido de <https://www.universidadviu.com/int/actualidad/nuestros-expertos/caracteristicas-tipos-y-plataformas-mas-utilizadas-para-estudiar>

### 13. Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Paula Lorena Arciniegas Pacheco estoy de acuerdo con la participación d la investigación que es conducida por **HEIDY MORALES Y SANDY MARTINEZ**, después de haber explicado la importancia de la misma y la precaución que se tendrá en el orden personal y la comunidad, además se me comunico que todos los datos que aporto serán utilizados solo con fines científicos y que puedo abandonar la misma cuando considere oportuno para que así conste firmo la presente para que conste el día 16 de noviembre de 2020

Firma  Paula

Testigo Vilma juan Morales

Autor Heidy

*Ilustración 1 Consentimiento informado*