

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE VACACIONES Y
LICENCIAS DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA WEBHELP**

**TRABAJO DE GRADO
WEBHELP, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.**

**GEILIN KATIUSKA
MEZA GIRON
CÓDIGO 1193519823**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
VILLA DEL ROSARIO
2022**

**TRABAJO DE GRADO
WEBHELP, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.**

**GEILIN KATIUSKA
MEZA GIRON
CÓDIGO 1193519823**

**INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO FINAL PARA OPTAR AL TÍTULO
DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**BERNARDO NICOLAS SANCHEZ
Director de trabajo de grado**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
VILLA DEL ROSARIO
2022**

RESUMEN

Toda empresa desde el entorno laboral es el acercamiento más oportuno en el conocimiento del profesional. Es así, que las prácticas profesionales en Webhelp, han sido un compendio de fortalezas y de crecimiento continuo en todo momento. En este trabajo, se presenta una propuesta de mejoramiento para optimizar las rutinas y diligenciamiento del proceso de licencias y vacaciones, como debilidad que se vincula al diagnóstico del contexto empresarial.

Durante la elaboración de este proyecto se puede evidenciar que se elaboraron entrevistas semiestructuradas, diagnósticos y contextos situacionales gracias a la disposición del personal de la antigua Onelink, que pasó un proceso de transición a webhelp, buscando fortalecer la empresa en el ámbito de las comunicaciones y la atención al cliente.

Por ello, en este informe se plasma todo lo recolectado por medio de la observación, la experiencia a esta realidad empresarial y se logró detectar una debilidad que trata de solventarse por medio de este manual de procesos.

Palabras Claves: Procesos, Vacaciones, Licencias, Onelink, Webhelp

ABSTRACT

Every company from the work environment is the most timely approach in the knowledge of the professional. Thus, professional internships at Webhelp have been a compendium of strengths and continuous growth at all times. In this work, an improvement proposal is presented to optimize the routines and completion of the leave and vacation process, as a weakness that is linked to the diagnosis of the business context.

During the preparation of this project, it can be seen that semi-structured interviews, diagnoses and situational contexts were prepared thanks to the willingness of the staff of the former Onelink, who underwent a transition process to webhelp, seeking to strengthen the company in the field of communications and customer service.

For this reason, this report reflects everything collected through observation, the experience of this business reality and it was possible to detect a weakness that tries to be solved through this process manual.

Keywords: Processes, Holidays, Licenses, Onelink, Webhelp

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
TABLA DE CONTENIDO	5
INTRODUCCION	7
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	8
Webhelp.....	8
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	8
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	9
1.2.2. Visión.....	9
1.2.3 Objetivos.....	9
1.2.4 Valores.....	10
1.2.5 Principios	10
1.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	11
1.4 FUNCIONES COMO PASANTE	12
1.5 DIAGNÓSTICO	12
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	20
1.6.1 Título	20
1.6.2 Objetivo General	20
1.6.3 Objetivos Específicos	20
1.6.4 Justificación.....	21
1.6.5 Cronograma	21
1.6.7 Marco De Referencia.....	22
1.6.8 Marco Teórico	23
1.6.9 Marco Legal.....	26
2. Marco Metodológico.....	28
2.1 Diseño de investigación	28

2.2 Recolección de información	28
3. CONCLUSIONES	53
3.1 Recomendaciones.....	53
3.2 Alcance de la Práctica	54
4. REFERENCIAS	55
5. ANEXOS.....	56

INTRODUCCION

El entorno laboral ha crecido consecuentemente, en base en todos los ámbitos de la vida en el trabajo. OneLink, es una empresa de atención al cliente, que tiene el propósito de presentar soluciones que realmente se proyecten a la innovación de usuarios tercerizados. Esta empresa multinacional se hace presente en el Salvador, Guatemala, Colombia y Nicaragua. Su sede central se encuentra en el departamento de Antioquía en Medellín.

Cabe destacar, que la empresa Webhelp, proveedor líder mundial de soluciones de negocio y de experiencia del cliente (CX), adquirió OneLink, como una empresa innovadora en servicios tecnológicos, BPO y CX que ofrece soporte a marcas de primer nivel en Estados Unidos, Europa y América Latina. Entre los clientes de OneLink se encuentran marcas tecnológicas de gran crecimiento en áreas como la movilidad compartida, comercio electrónico, tecnología financiera, tecnología de fitness o aplicaciones de pago, entre otras. No se han revelado los términos del acuerdo. Tras la adquisición, que está sujeta a la aprobación de las autoridades reguladoras pertinentes, Webhelp tendrá unos ingresos superiores a 2.400 millones de dólares, con 190 sedes en 55 países y más de 90.000 empleados en todo el mundo.

En esta organización se genera una propuesta de procesos, basados en la experiencia práctica a la vida profesional en el área de administración. Es así, que, en el presente documento, por medio de una etapa diagnóstica, de acercamiento con los profesionales del área y con la interacción con el personal se diseña una estrategia para el mejoramiento en cuanto a la solicitud y dinámica de las vacaciones y licencias. No obstante, se busca aplicar los conocimientos aprendidos por medio de un manual de procedimientos que va enfocado a la preparación de nuevos empleados, asesores, línea staff, supervisores que desconocen el paso a paso de esta forma de trabajar.

Este estudio de campo de tipo cualitativo y descriptivo, será convalidado con el análisis teórico y documental y con entrevistas y experiencias cercanas con los trabajadores, para así presentar acciones y estrategias que pueden apoyar positivamente los procedimientos de la empresa para optimizar estos compromisos que ocurren de manera cíclica y son parte de la vida diaria. Es así, que se diseñarán todas estas actividades durante el período de práctica laboral, adicionando también acciones previas de diagnóstico, comunicación y análisis de los factores externos e internos de la organización.

1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

Webhelp

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Onelink, ahora Webhelp es una sociedad por acciones simplificada que se dedica a la prestación de servicios en la modalidad Outsourcing; pertenece al sector BPO, KPO e ITO. (Tercerización de procesos de negocio), subsector BPO (Business Process Outsourcing), integrado por servicios de contact center, back office, finanzas y contabilidad.

Alrededor de los años noventa fue fundada la empresa Transatel en Guatemala la cual era una empresa precursora en la prestación de este tipo de servicios, tuvo momentos de crisis en el año 2008 por la crisis financiera; sin embargo más adelante sus fundadores deciden volver a empezar con más fuerza y la empresa empieza a crecer manteniéndose a la vanguardia en cuanto a servicios de Contac Center y se fusiona con Telus, expandiendo su fuerza laboral a tres países y vinculando un poco más de 8,000 colaboradores (contrapoder, 2015)

Con 1,300 asociados, a la fecha, han llevado a construir 49 relaciones con socios y 12,000 nuevas oportunidades de empleo. Crean en lograr resultados a través de la felicidad, como sello distintivo de su entorno laboral.

Onelink tiene presencia en seis países de Latinoamérica (El salvador, Nicaragua, Guatemala, Colombia, México y Brasil). En Colombia, con exactitud en el departamento de Antioquia, la empresa tiene presencia en tres sites, Niquia, Itagüí y en el centro comercial prestando su servicio en diversas líneas de compañías como: Bancolombia, Claro, Avianca, Viajes Éxito, Walmart, Frito Lay, Rappi, entre otras.

El área administrativa está constituida por la Unidad de Gestión Administrativa (UGA), relaciones laborales y nómina. En este sentido la Unidad de Gestión Administrativa (UGA) es un puente entre la operación entendida como los asesores o agentes, supervisores y formadores y las áreas de WorkForce (WFM), gestión humana, nómina y relaciones laborales pues las funciones están encaminadas a la comunicación que se requiere entre dichos actores, para que las novedades que resulten de la actividad laboral diaria se tengan en cuenta desde estas demás áreas.

Ahora, el acuerdo Webhelp-OneLink fue la complementariedad de la cartera de soluciones y el enfoque en la creación de experiencias humanas excepcionales orientadas a impulsar el éxito de sus clientes. Ambas empresas han creado una cultura corporativa de personas apasionadas, que crean valor para sus clientes en sectores tan exigentes como la tecnología de consumo, la industria, el comercio electrónico, la salud o las finanzas. En un mundo cada vez más digital, ambas organizaciones buscan aprovechar el positivo efecto multiplicador de unir las personas con la tecnología para crear increíbles y fluidos recorridos para los clientes. Además, las dos compañías están dirigidas por sus fundadores, con un enfoque similar para hacer crecer un negocio global basado en la fuerza del empoderamiento.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 Misión.

"Somos un Contact Center que brinda soluciones innovadoras y a la medida para cada uno de nuestros clientes. Estamos ubicados en El Salvador, Guatemala, Colombia y Nicaragua y contamos con un equipo multidisciplinario que está comprometido con el diseño de servicios especializados que agregan valor a las interacciones de nuestros clientes. Nos hemos denominado "The Contact Center with a Smile" ya que velamos por la plenitud de nuestros trabajadores y que le sonrían a la vida. En Webhelp estamos comprometidos con ofrecer un clima laboral saludable y agradable para tener un equipo satisfecho y empoderado."

1.2.2. Visión

"Revolucionar la industria de BPO a través de la innovación, el espíritu emprendedor y la cultura de la felicidad, generando valor para nuestros asociados, clientes y nuestra comunidad"

1.2.3 Objetivos

General

Brindar soluciones innovadoras y a la medida a cada uno de los clientes, promoviendo una cultura de solidaridad y felicidad.

Específicos

- Diseñar servicios especializados en outsourcing que agregan valor a las interacciones de nuestros clientes.
- Ofrecer experiencias positivas y atención de alta calidad para satisfacer las necesidades de cada uno de los clientes.

1.2.4 Valores

Felicidad: ¡Nos encanta lo que hacemos!

Liderazgo: ¡empoderamos y desarrollamos a nuestra gente!

Innovación: ¡Rompeemos esquemas!

Excelencia: ¡Nos obsesionamos con los mejores resultados!

Solidaridad: ¡Dejamos huella!”

1.2.5 Principios

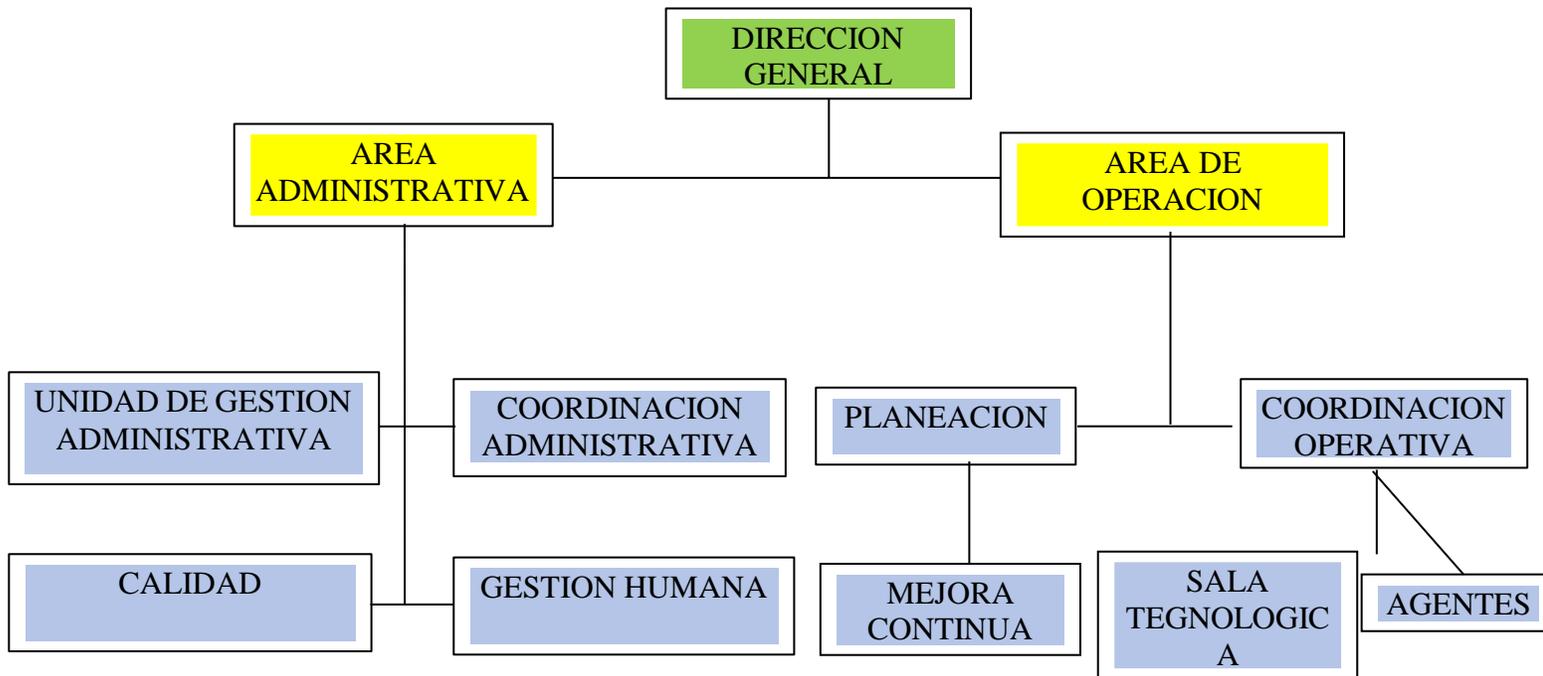
Compromiso: es la forma indispensable de afrontar y cumplir con eficiencia cada uno de los retos propuestos en la organización de la empresa.

Trabajo en Equipo: es la articulación sincronizada de las diferentes funciones y actividades desarrolladas por las distintas personas para lograr un objetivo común.

Orientación al cliente: es la focalización y estructuración de las diversas estrategias y procedimientos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.

Confidencialidad: es la manera de darles seguridad a los usuarios a través del manejo profesional con seriedad de toda la información interna y de cada uno de los clientes de la empresa.

Organigrama WEBHELP



Fuente: Elaboración Propia

1.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

UGA (unidad de gestión administrativa)

UGA es una extensión del área administrativa que se encarga de la planeación y operación de los agentes del call center. La función central del área está en crear los turnos de los agentes, y, además, administrar el cronograma de las actividades de cada uno de los mismos.

En esta área se gestionan todos los Split de atención al usuario en la línea y actúa como el segundo filtro para llevar a cabo el registro de todas las desconexiones y ausentismos de los asesores, todo esto, en dos programas, uno llamado la macro y el otro programa es llamado Capacity.

1.4 FUNCIONES COMO PASANTE:

- Registrar y administrar todas las novedades que presente el agente en su turno (incapacidades, vacaciones, licencias)
- Revisar y administrar las horas laborales por los agentes (Recibir los cambios de turno, modificaciones de turno, salidas tempranas, llamadas largas y realizar dichos cambios solicitados)
- Administrar los ausentismos de los agentes y sus motivos (Revisar y administrar los usuarios que se requieren en operación, administrar una base de datos que se actualiza cada hora con los agentes que no se conectaron en la hora de entrada programada en el turno)
- Revisar y corregir la adherencia de los agentes que no deben tener afectación (Revisar el correo donde los agentes o supervisores informan que la adherencia está errónea y se procede a validar en las diferentes bases de datos para saber si tuvo alguna novedad que justifica la adherencia baja o si por el contrario el agente o supervisor que reporta tiene la razón y se procede a ser modificada positivamente)
- Administrar la papelería que se pueda entregar a la operación (Realizar cambios, asignaciones o recepciones de diademas a los agentes de las cuales se debe tener un control físico y digital de entradas y salidas de éstas mediante un formato)
- Pasar informe de cada una de las funciones realizadas en UGA con indicadores de gestión
- Administrar y penalizar las llegadas tarde de los agentes

1.5 DIAGNÓSTICO

Áreas de la empresa Webhelp

Área Administrativa:

Dirección general

Es el área central, donde se toman las decisiones internas y externas del Call Center. De igual manera, se encarga de planificar, controlar, analizar, calcular, etc. Sobre todas las funciones tiene la capacidad de llevar la dirección del Call Center.

Coordinación administrativa

Esta área está alineada con la dirección General, pues es el apoyo inmediato para la captación de clientes nuevos, las buenas relaciones con los que ya son clientes y, sobre todo, centralizar la información para futura toma de decisiones.

Calidad

Es super esencial para la supervivencia de las empresas, es el grado de armonía entre la confianza y la realidad, la correspondencia entre lo que se desea frente a lo que se consigue, la expectativa versus la satisfacción de la necesidad permite observar el nivel que ha logrado alcanzar la empresa para satisfacer a sus clientes. Representa al mismo tiempo, representa excelencia, eficacia y efectividad.

Gestión humana (nomina, contratación)

Se enfoca en áreas como la formación y retención de talento mediante programas, estrategias y métodos pensados y aplicados para atraer nuevo personal. Asimismo, se busca ayudar a la empresa a sacar el máximo rendimiento de su capital humano, teniendo en cuenta el talento de cada componente con la finalidad de potenciarlo para que pueda aportar a la organización, generando una sinergia de conocimiento e integración de recursos que favorezcan a la empresa y a la construcción de un clima laboral grato.

Áreas de operación:

Wfm (planeación)

Área en donde se elaboran las estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida. Para que esto se puede llevar a cabo, se requieren de varios elementos, primero se debe comprender y analizar la situación en específica; para luego pasar a la definición de los objetivos que se quieren alcanzar, lo que conlleva a que el lugar o momento en donde se encuentra algo o alguien, se encuentre un paso a paso lo que se debe hacer para llegar hasta allí.

Mejora continua

Puede medirse en la empresa como la relación entre los medios que se necesitan para cumplir con una tarea y los resultados que obtenemos de esta. Por tanto, es eficiente toda tarea que consigue el objetivo deseado, utilizando la menor cantidad de medios posibles. Entre estos medios se entiende que puede tratarse de recursos materiales, el personal de la empresa, el tiempo, dinero. La tarea de los call center es brindar servicios y productos a los clientes, siempre consiguiendo la máxima satisfacción por parte de estos.

Coordinación operativa

Esta área es imprescindible para el alcance cualquier objetivo. La gestión de datos en el call center comienza desde el plano interno para alcanzar la mejor planificación de recursos posibles, las metas y objetivos obedecen a un plan

estratégico, cuyo seguimiento se debe ajustar en todo momento el plan de asignación de recursos del call center, para optimizar la garantía de los logros propuestos.

Webhelp

Webhelp diseña, ofrece y optimiza experiencias humanas inolvidables para el mundo digital actual, creando experiencias de recorrido del cliente que van más allá. Desde las ventas hasta el servicio, pasando por la moderación de contenidos y la gestión de créditos, Webhelp es un partner integral en todos los recorridos de los clientes B2C y B2B. Sus 80.000 empleados en más de 50 países se esfuerzan por marcar la diferencia para las marcas más innovadoras del mundo. Actualmente, Webhelp es propiedad de su dirección y de Groupe Bruxelles Lambert (Euronext: GBLB), un holding de inversión líder a nivel mundial, desde noviembre de 2019.

OneLink BPO

OneLink proporciona servicios digitales de CX, BPO y tecnología a clientes líderes de América del Norte y América Latina con una cartera completa de servicios complejos de front, middle y back office, chatbots, IA y otros servicios de automatización.

OneLink opera desde 17 centros en México, El Salvador, Nicaragua, Guatemala, Colombia y Brasil y emplea a más de 14.000 personas, las más increíbles. La empresa ha crecido desde su creación a un ritmo del 30% y es actualmente propiedad de la empresa de capital privado One Equity Partners (OEP), con sede en Nueva York, y de los actuales miembros del equipo directivo de OneLink.

APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA

ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE LA UNIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Actualmente cuenta el área de UGA con un instructivo, donde se especifique todo el proceso de vacaciones?	Si cuenta con un instructivo, pero en él no se identifica claramente cómo se debe de llevar a cabo el proceso de vacaciones y licencias, ya que está muy superficial, pero no denota todas las políticas y normas que rigen dicho proceso.
2. ¿En el tiempo que lleva como supervisor de UGA, cada cuanto se presenta eventualidades en el	Todos los días se presentan eventualidades, ya que los asesores y supervisores de cada área en su

<p>proceso de licencias y vacaciones?</p>	<p>mayoría no conocen muy bien cómo se debe llevar el procedimiento para las solicitudes, no obstante, hay varios practicantes que desconocen algunas cosas del proceso.</p>
<p>3. ¿Hay sanciones si no se presentan los documentos de licencias y vacaciones?</p>	<p>Si, ya que si pasan 3 días los cuales los asesores no se reportan, se toma como abandono de puesto.</p>
<p>4. ¿Los documentos mal diligenciados hace que se afecte la adherencia de los agentes?</p>	<p>Si se presenta afectación de adherencia debido a que entre más tiempo pase sin presentar la solicitud de la novedad, van transcurriendo las horas y así se afecta.</p>
<p>5. ¿En ocasiones llevan los formatos sin la firma de los colaboradores y esos ya se han ausentado de la empresa? ¿Y qué repercusiones trae?</p>	<p>En muchas ocasiones si sucede esto, y por ello, UGA no debe de recibir los formatos hasta que no está correctamente diligenciado. Las repercusiones que trae son muchas y afecta al asesor con la adherencia, ya que no se le registraría los días que va a estar ausente, y por ende se va a disfrutar de las vacaciones y no se les será liquidadas hasta que el formato este firmado por el colaborador, porque sin la firma, UGA no puede recibir el formato y por ende pasar el informe a nómina.</p>
<p>6. ¿Debería OneLink contar con un plan de capacitación o un manual para el proceso de licencias y vacaciones para que no se presente eventualidades que afecte el proceso?</p>	<p>Si, ya que si hay un manual el que se especifique el procedimiento del proceso se evitarían todos los errores.</p>
<p>7. ¿Le interesaría que en el proyecto de práctica profesional que está realizando actualmente la estudiante de la universidad de pamplona proponga un plan de mejora que vaya en pro de mejorar el proceso de vacaciones y licencias, el cual sea más comprensible para la línea Staff, asesores y practicantes de UGA para</p>	<p>Desde que sea un plan de mejora, y que impacte positivamente a la empresa y principalmente en dicho proceso se acepta en un 100%, ya que siempre se ha evidenciado la falencia de conocimiento por parte de la línea Staff, los asesores y practicantes de UGA.</p>

minimizar los errores y aumentar la eficiencia?	
---	--

Fuente: UGA Webhelp

Onelink y Webhelp asociadas se convierten en una empresa de Contac Center que guarda diversas alianzas empresariales con empresas como AVIANCA, BANCOLOMBIA; CLARO, COMPENSAR; DEPRISA. De allí se extienden más de 30 procesos de Split donde se plantean 25 y 50 asesores para brindar asesoría integral. La empresa cuenta con La unidad de gestión administrativa (UGA), que actualmente cuenta con 5 practicantes, un supervisor y un coordinador, responsables de llevar a cabo todas las novedades que se presenten con los asesores, dentro de ellas están, el registro de los días ausentes con justa causa (vacaciones, licencias e incapacidades) y los tiempos de desconexión dentro del tiempo laborado, ya que si no se hacen los registros antes de las 24 horas una vez recibido la novedad, se afecta el porcentaje de pago en el cierre de mes para la nómina y los bonos.

La unidad de gestión administrativa (UGA) es el área encargada de gestionar todos los Split de atención al usuario, sin embargo, se evidencia una comunicación unidireccional, entre los asesores, la línea Staff y el área de UGA , ya que en el momento en que los asesores y la línea Staff entregan los documentos de licencias y vacaciones para que les sean registradas y entregadas a nomina por un practicante destinado por el supervisor, se identifica que los formatos están mal diligenciados por los asesores o la línea Staff, y se presentan muchas inconsistencias en los formatos necesarios para la aprobación de dichas solicitudes.

En base a tales circunstancias, hay carencias en las firmas, en fechas en las que no se pueden dar permisos, en el caso de las vacaciones, desorganización en suplencias y protocolos necesarios para cubrir las funciones del empleado que se encuentra de permiso. Sin embargo, con lo anteriormente mencionado se identifica que tanto como en el área de UGA como en los Split no se maneja un adecuado conocimiento para brindarles una información adecuada para saber cuántos días tiene a favor para las vacaciones, también al momento de diligenciar adecuadamente los formatos de licencias y vacaciones, y el tiempo que tienen para entregar los formatos para que no haya afectación de adherencia.

No obstante, aunque Webhelp cuenta con una biblioteca virtual publica para los colaboradores de la empresa para cualquier inquietud de los procesos, pero no cuenta con uno que vaya enfocado a las licencias y vacaciones, por ello los practicantes de UGA todo lo van aprendiendo en el día a día, y con ello se van cometiendo errores a la hora de darle alguna información al asesor afectándolos

indirectamente, ya que después de haberles recibido el documento, la persona encargada del proceso anteriormente mencionado, debe de contactar al asesor para que vuelva a diligenciar el formato, y al transcurrir los días para que corrija los formatos, se le afecta la adherencia y el sueldo a final de mes, ya que hasta que no haya corregido los formatos, no se puede pasar a nómina y efectuarles el pago de los días ausentes.

MATRIZ FODA

<p style="text-align: center;">DOFA</p> <p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal calificado para el alcance de los objetivos y metas. 2. Motivación del personal de trabajo. 3. Cuenta con equipos y vanguardia tecnológica para el cumplimiento de las metas. 4. Biblioteca virtual (procedimientos a ejecutar en algunas áreas) 5. Cultura organizacional orientada a la satisfacción del cliente con ofrecer un servicio integral de calidad. 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fallas en la coordinación de actividades a personal de la UGA, STAFF, y los Agentes (procesos de vacaciones y licencias) 2. Ineficiencia en la información de los procesos a nivel general. 3. Errores en el momento de diligenciar documentos en los distintos procesos (vacaciones y licencias). 4. Comunicación Unidireccional, entre los asesores, la línea Staff y el área de UGA.
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>ESTRATEGIAS FO</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento del sector de Servicios. 2. Niveles altos de demanda en empresas de servicios. 3. Amplitud en el desarrollo tecnológico. 4. Extensión en Big Data. 5. Alianzas para la obtención de las plataformas de comunicación y eficiencia con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de nuevas actividades del portafolio de servicios y comunicación integral. • Propuesta de plan de mercadeo hacia la Big Data obtenida para mayor captación de clientes. • Programa de capacitación para el personal, en relación a la atención al cliente y comunicación integral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un programa de capacitaciones para empleados en el llenado de formatos para el proceso de licencias y vacaciones. • Reorganización y actualización de funciones y cargos para consolidar la organización interna de los empleados. • Diseño de un programa de bienestar para el buen clima laboral, de los empleados y mejorar la comunicación.
<p>AMENAZAS</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de nuevas empresas prestando servicios de outsourcing 3. Deficiencia en la señal de 4. Rotación del personal 2. Falta de inversión en los sistemas de comunicación para mejorar el servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar estrategias promocionales para el impulso y reconocimiento por parte de otras empresas. • Horarios de apoyo al personal para el ajuste de rotación de personal. • Generar una jornada de revisión técnica de apoyo tecnológica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear alianzas con empresas de telecomunicación, para optimizar las redes y señales de internet. • Diseño y digitalización de formatos accesibles al llenado del personal, así como la formación de estos para el personal. • Diseño de una campaña publicitaria para impulsar los servicios de la empresa.

Fuente: Elaboración Propia

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Título

Manual de procedimientos para el proceso de vacaciones y licencias dirigido a los empleados de la empresa Webhelp

1.6.2 Objetivo General

Diseñar una propuesta de manual de procesos sobre la delimitación de funciones de las solicitudes del proceso de vacaciones y licencias para el personal de la empresa Webhelp, con el propósito de optimizar este trámite para consolidar el conocimiento por parte de los empleados de la organización.

1.6.3 Objetivos Específicos

- Conocer las políticas y normativas que rige la empresa Webhelp en cuanto al proceso de vacaciones y licencias en el personal.
- Determinar los procedimientos que se requieran establecer en la empresa Webhelp para el proceso a nivel general de Vacaciones y Licencias.
- Elaborar un manual de procesos para delimitar las funciones en las solicitudes de Vacaciones y Licencias, dirigido al personal de asesores, línea de Staff y practicantes de la gestión administrativa de Webhelp.

1.6.4 Justificación.

Onelink es una empresa especialista en el Contact Center y es una multinacional, ya que se hace presente en 6 países. Cabe destacar, que esta empresa en Colombia ha logrado posicionarse con varias líneas de staff que han generado un mayor listado de empresas que atiende estos servicios. Asimismo, dentro de los lineamientos y acciones estratégicas muchos procesos internos han traído algunas dificultades en la gestión administrativa.

Con la llegada de Webhelp OneLink, se convirtió en el aliado perfecto de la multinacional al ser una empresa innovadora en servicios tecnológicos, BPO y servicio al cliente que ofrece soporte a marcas de primer nivel en temas como movilidad compartida, comercio electrónico, tecnología financiera (Fintech), tecnología para clientes fitness y aplicaciones de pago, entre otros. Así mismo, esta empresa resalta por crear experiencias disruptivas en el mundo digital, posicionando organizaciones centradas en el cliente, ayudándoles a fidelizar su marca y generar excelentes ingresos, por medio del enfoque en la creación de experiencias humanas, orientadas a impulsar el éxito de sus clientes.

Es así, que surge la necesidad de diseñar una manual de procesos con respecto a las vacaciones y las licencias, ya que el personal no maneja la información de esta área administrativa adecuadamente, lo que ha traído como consecuencia la desorganización y desconocimiento con respecto a los asesores y empleados que solicitaron este proceso. Es así, que se considera importante y relevante la elaboración de este manual que permitirá optimizar y diligenciar los formatos de una forma más efectiva. Asimismo, esta propuesta puede ser un aporte para la empresa para poder capacitar al personal para diligenciar formatos, disminuir tiempos y, además, mantener mayor organización en todo este proceso.

1.6.5 Cronograma

Diagrama de Gantt

	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Actividades				
Elaboración de la entrevista				
Aplicación de la entrevista				
Identificación de las políticas y normas que rigen el proceso de vacaciones y licencias				

Hallar los procesos y procedimientos que se requieren establecer en la biblioteca virtual				
Elaboración del diagrama de flujo para conocer el estado actual del procedimiento que se lleva a cabo en el proceso de las vacaciones, licencias remuneradas y no remuneradas.				
Elaboración del manual de procedimientos				

Elaboración propia

1.6.7 Marco De Referencia

Contexto de la Empresa

Onelink, ahora asociada a Webhelp, es un Contact Center que brinda soluciones innovadoras y a la medida de sus clientes. Están presentes en El Salvador, Guatemala, Colombia, Nicaragua, México y Brasil, y cuentan con un equipo multidisciplinario que está comprometido con el diseño de servicios especializados que agregan valor a las interacciones de sus clientes. Su historia inició en 2013 en El Salvador y Colombia, con 1,300 asociados, a la fecha, han llevado a construir 49 relaciones con socios y 12,000 nuevas oportunidades de empleo. Creen en lograr resultados a través de la felicidad, como sello distintivo de su entorno laboral. Este enfoque se extiende por toda la compañía, desde las líneas de frente en sus operaciones, hasta el equipo de administración.

Esta estrategia ha probado ser efectiva al proveer una experiencia al cliente “Best in Class” (Mejor en su clase), a algunas de las marcas más grandes y de mayor reconocimiento a nivel mundial. Como organización, se retan a impulsar la innovación en sus procesos y servicios. Entre las múltiples certificaciones que dan aval a su gestión, se destaca ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301, PCI DSS, GDPR y HIPPA. El reconocimiento hacia su desempeño se ha hecho notorio, recibiendo importantes distinciones de la industria como Great Place To Work® Los Mejores Lugares para Trabajar™ Centroamérica, así como del Premio Nacional a la Excelencia de la Industria en las interacciones con clientes, entre otros. Más

recientemente, OneLink se destaca como presente en la lista de la IAOP® 2019: “Best of The Global Outsourcing 100”, un reconocimiento a los mejores en los últimos 10 años. Como empresa que entiende las necesidades de la sociedad, en OneLink se unen constantemente para dar una mano amiga y practicar el poder de la Solidaridad, esto lo hacen a través de su programa OneDream y de la mano de importantes organizaciones locales para ayudar a mejorar día a día el planeta.

La operación en Colombia continúa con la proyección de crecimiento en la industria BPO que viene trabajando OneLink, con presencia en ciudades principales como Bogotá, Medellín y Bucaramanga, ofreciendo líneas de servicio al cliente y técnico en modalidad de voice, email y chat en los idiomas inglés, español, entre otros.

A su vez, la multinacional permitirá un desarrollo económico en Colombia; su crecimiento brindará mayores oportunidades de empleo, será un garante de la dinamización del mercado al traer clientes extranjeros al país, generando vínculos comerciales con otras economías e industrias. Con esta transformación, Webhelp espera superar los US\$2.4 billones en ingresos, llevando el esquema B2B a otro nivel, con un alcance mayor a los 2.7 millones de usuarios en el mundo, en más de 50 países.

1.6.8 Marco Teórico

Proceso

Un proceso es la continuidad de paso a paso sobre una acción para lograr objetivos y métodos que, bajo supervisión y organización, se generan mecanismos de comportamientos que buscan mejorar y optimizar la productividad de la empresa y mitigar los problemas que se pueden ir generando en la jornada diaria de cualquier industria (Egas, 2019).

Procedimiento

Esta definición radica sobre las acciones y actividades que se generan desde el inicio hasta la finalización de la tarea establecida en la empresa con el orden y los parámetros requeridos (Vivanco, 2019).

Empresa

Es el espacio de desempeño sobre una unidad integrada por factores humanos, materiales y recursos técnicos. El propósito de las industrias y organizaciones es

alcanzar utilidades y rentabilidad dentro de su participación en bienes y servicios basados en el trabajo, la tierra y el capital. (Poveda, 2021)

MANUAL DE PROCESOS

Es un instrumento de apoyo que permite evidenciar información sobre las acciones y actividades de la empresa, dadas en la tareas y responsabilidades de un departamento o área laboral. Estas acciones permiten optimizar todos los procedimientos llevando a la organización.

Un manual de procesos es esencial en la gestión administrativa de una empresa ya que se pueden controlar las actividades y todos los requerimientos de la empresa basados en sus políticas y todas sus acciones. Asimismo, estos manuales permiten el alcance de los objetivos y metas que se determinan en una empresa. Cuando estos manuales de procesos se cumplen cabalmente aumenta la efectividad y las acciones son más rápidas y ágiles (Medina, 2017)

Gestión de Procesos

Los procesos y su gestión, van enfocados en la satisfacción de los clientes y el personal, que se adapta a todos los cambios que se disponen allí, en la producción y los procesos comunicacionales y maximizan los recursos para reducir costes y mejorar la comunicación y el trabajo cooperativo (Vivanco, 2019).

Tipos de Planificación de Procesos

Para la planificación de procesos se plantean tres miradas administrativas:

Estratégica: Basados en las pautas de acción y en los objetivos organizacionales a mediano y largo plazo.

Táctica: Se refiere a los planes específicos y tareas que se vinculan decisiones de corto plazo.

Operativa: Son todas las tareas, acciones y actividades que se dan en la organización empresarial.

Mapa de procesos

Es un conjunto de herramientas que van direccionadas al apoyo del personal operativo, equipos y medios tecnológicos. Es así, que los procesos se deben iniciar con flujograma en la organización donde se debe identificar cada tarea y cada actividad, denominar sus acciones y estrategias importantes, manejo de inventario, y el diseño de instrucciones y pasos cronológicos que permitirán

clasificar los procesos.

De allí, surge la inquietud de que cada empresa en su mapa de procesos identifique su contexto y circunstancias en el ambiente que rodea al personal y a las acciones en fijar acciones que permitan generar calidad de servicio y organización en las pautas necesarias. (García, 2007)

Flujogramas

Un diagrama de flujo, o flujograma, es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. (Egas, 2019)

El flujograma es el esquema o bosquejo gráfico que permita observar los paso a paso sobre una solución a los problemas generados en la organización y permite observa visualmente todo el orden instruccional para el logro de un objetivo.

Símbolo	Representación	Utilización
	Operaciones	Fases y metodología del proceso
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario
	Demora	La detención de un proceso por el retraso de un documento o actividad
	Decisión	Indica posibles caminos alternativos
	Conector	continuidad del diagrama dentro de la misma página
	Conector de página	continuidad del diagrama en otra página

Fuente: Egas (2019)

1.6.9 Marco Legal

OneLink, para ejercer sus deberes y funciones, se rige con base a varias normatividades que le permitan ser transparente en su desempeño, y también para manejar cierta información que es privada, como los datos sociodemográficos de cada colaborador de la empresa. Por ello, para el presente proyecto de plan de mejora se tienen los siguientes referentes legales:

Constitución Política de Colombia Por medio del capítulo 1, el título 12 y el artículo 333, Se determina: La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. (Constituyente, 1991, pág. 116). OneLink debe de regirse por medio de este principal Artículo, y no infringir ninguna función que no esté aprobada y estipulada para sus funciones cotidianas, dentro de ellas están:

Habeas Data:

En la ley “Se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones” (Congreso de la República, 2008). Siendo esto una medida que debe de cumplir la empresa OneLink en el día a día, dado que constantemente manejan datos sociodemográficos de todos los colaboradores que se van vinculando con la empresa OneLink, esto, con la finalidad de respetar la privacidad de los mismos y velar por el cumplimiento de la ley.

Normas para el ejercicio del control interno en las entidades: La ley 87 de 1993 establece que “el control es el sistema integrado por el esquema de organización, el conjunto de planes, métodos principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes. (Constitución Política de Colombia, 2007).

De acuerdo con esto, la empresa OneLink implementa todas las leyes del código del trabajo para hacer adecuado y de manera correcta el otorgamiento de las licencias y vacaciones a sus colaboradores, permitiendo esto así, que no se haga un acto injusto por parte del empleador al empleado.

Código Sustantivo del Trabajo

Contrato Laboral:

En el código sustantivo del trabajo adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950, en el artículo 20 define el contrato de trabajo como aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. Quien presta el servicio se denomina trabajador, quien lo recibe y remunera, empleador, y la remuneración, cualquiera que sea su forma, salario. (Código sustantivo del Trabajo, 1950). Esta ley es aplicada por la empresa Onelink, desde que una persona firma el contrato con la empresa.

Licencia Laboral:

En el Código laboral la licencia de trabajo son los permisos otorgados por el empleador al trabajador para que se ausente por un período determinado de sus funciones, sin que se origine una causal para finalizar el contrato. Las licencias de trabajo se dividen en dos: reglamentaria y no reglamentaria. La primera, son los permisos regulados por la ley, no negociables y de obligatorio otorgamiento cuando el trabajador lo solicite; la segunda, son los permisos que resultan del libre albedrío del empleador y no se obliga al pago del salario. (Licencias de trabajo, todos los permisos que tienen por ley, Sep., 2015). La empresa Onelink debe de respetar por ley todas las licencias reglamentarias, si no es así estaría infringiéndola ley y violando un derecho del colaborador.

Vacaciones:

En cuanto a las vacaciones, en el Código del trabajo en el artículo 177, establece que los empleadores tienen la obligación de conceder a todo trabajador un período de vacaciones de catorce días laborables, con disfrute de salario. (Código del Trabajo, Artículo 177)

2. Marco Metodológico

2.1 Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es de tipo cualitativa, con corte transversal descriptivo; definido por Sampieri (2018) como la caracterización de grupos o comunidades frente a un fenómeno que afecta de manera individual o conjunta.

2.2 Recolección de información

Se aplica como instrumento de medición un formato observacional para el registro de información, que indica los tipos de licencias y permisos que se generan en la empresa.

Resultados

Para conocer las políticas y normativas que rige la empresa Onelink en cuanto al proceso de vacaciones y licencias en el personal, se obtuvo la siguiente información.

Diagnóstico Situacional de la Empresa

En el área de la gestión administrativa de Webhelp, se pudo observar que hay muchas responsabilidades distribuidas en los practicantes, asesores y los de la línea staff, observando que no hay un conocimiento claro de las licencias y vacaciones y todo el proceso, además que no hay una información clara sobre el conocimiento de las políticas y normas con respecto a la solicitud de licencias remuneradas y no remuneradas, así como la vacaciones no están organizadas y analizadas para poder suplir a los empleados que toman los permisos correspondientes.

Vacaciones

Ahora bien, de acuerdo a la información suministrada por la dirección del área administrativa, un asesor puede solicitar vacaciones mediante la aprobación del supervisor inicial, luego, se debe diligenciar el formato que especifique el tiempo de ausencia. Este documento debe entregarse al área administrativa que luego se traspasará a nómina para poder hacer el pago correspondiente a liquidación.

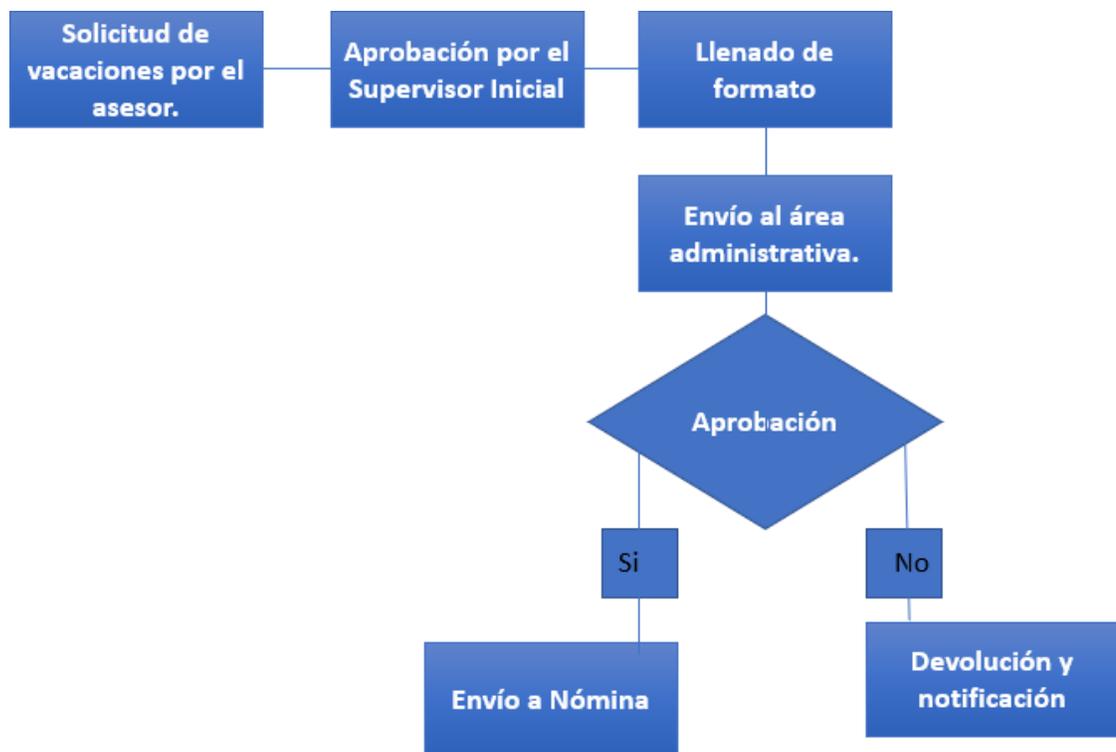
Prosiguiendo con este reporte, se debe indicar la cantidad de días hábiles para este periodo vacacional. Sin embargo, no hay un registro de fechas y cuando el

reporte se pasa al sistema no corresponden y se generan retrasos por dificultades en la coincidencia en cuanto al inicio del periodo vacacional y su culminación.

Los empleados tienen un periodo de tiempo estipulado para poder entregar todas sus novedades y deben dejar firmados los formatos para poder tomar sus responsabilidades sobre la ausencia en su período vacacional.

Los empleados de la línea Staff manifiestan desconocimiento en la diligencia de los formatos de solicitud y cuando estos son entregados a las áreas administrativa son devueltos por su mal llenado, lo que implica retrasos en los tiempos de pago para liquidar las vacaciones.

Flujograma de proceso actual para trámite de solicitud de vacaciones.



Elaboración Propia

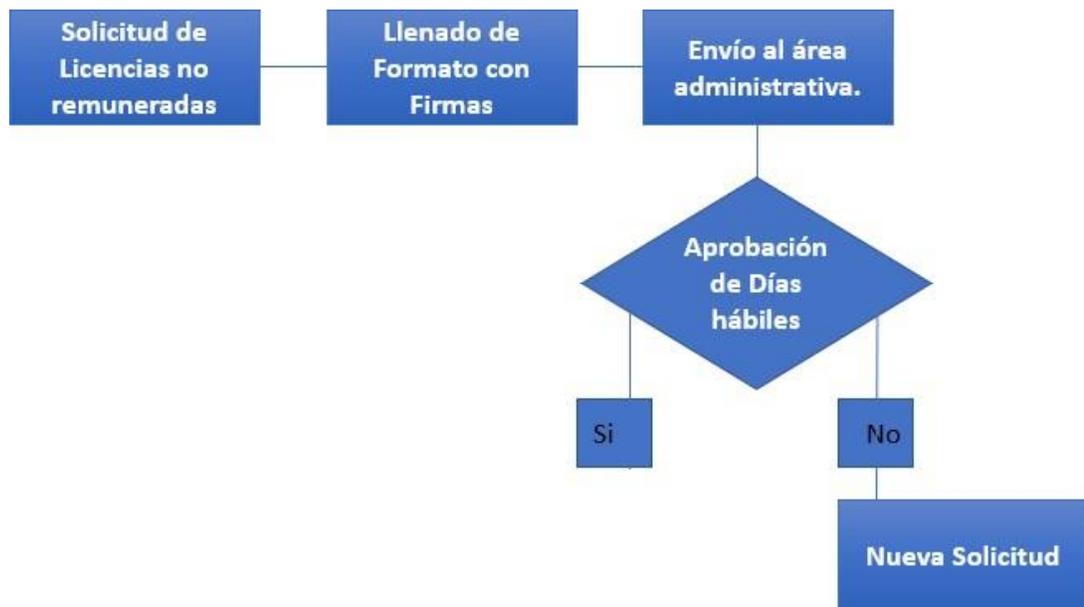
Licencias Remuneradas y No Remuneradas

Para el caso de las licencias no remuneradas, es necesario, llenar el formato de solicitud con las firmas incluidas, colocar los días ausentes, sin coincidir con el número de días, ya que este se cuenta con días calendario y no con días hábiles.

En el caso de las licencias remuneradas, los días deben coincidir en el formato diligenciado y en el sistema desde la fecha inicial y la fecha final, ya que, si son días hábiles, se debe tener un soporte que justifique los días ausentes.

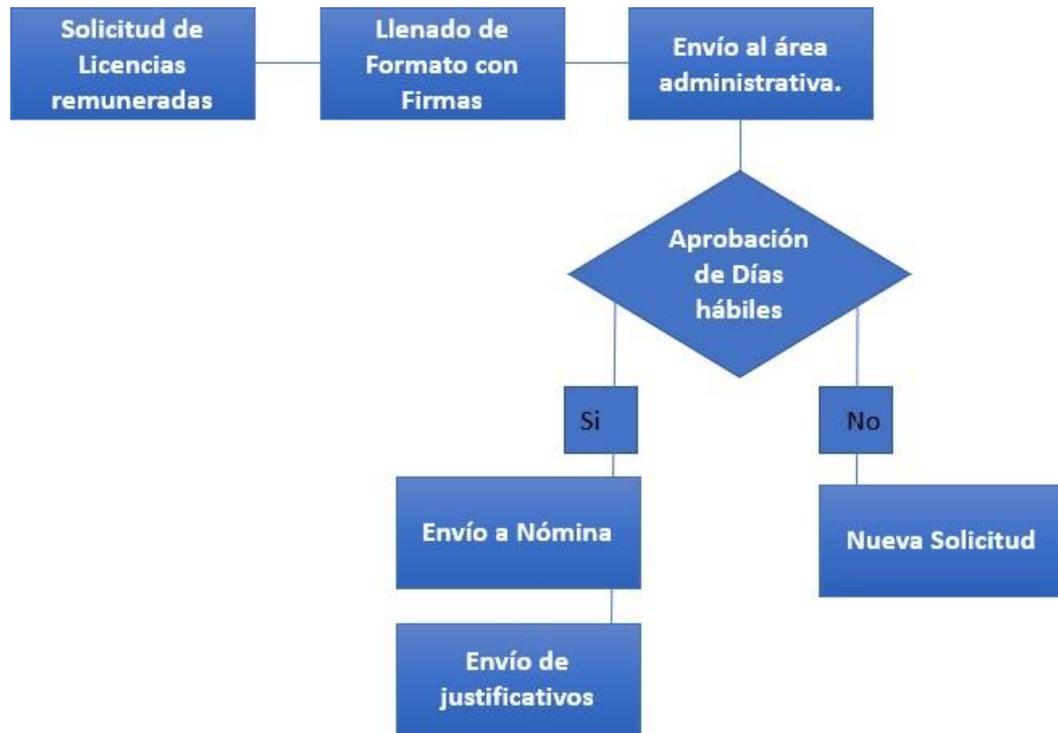
El proceso de vacaciones y licencias no están documentados, formalizados ni socializados en la organización para los asesores, línea Staff y para los practicantes del área administrativa. En este sentido, luego de una revisión documental de acuerdo a la ley legal vigente de la legislación colombiana, la organización Webhelp se rige de acuerdo a la ley, los artículos y así las implementa, así mismo se rige también con base a las políticas y normas que tiene la empresa, con ello, se logra identificar la normatividad que aplica la organización frente a las licencias y vacaciones.

Flujograma de proceso actual para trámite de solicitud de Licencias no remuneradas



Elaboración Propia

Flujograma de proceso actual para trámite de solicitud de licencias remuneradas



Elaboración Propia

Normatividad frente a las Licencias Remuneradas

	Ejercicio del sufragio	La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas, se lleva a cabo cuando la persona es requerida para llevar a cabo un ejercicio de votación
	-Calamidad doméstica grave comprobada	La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas, este se da cuando al trabajador le ha ocurrido

<p>La legislación colombiana tiene implementado el Artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo (CST) determina como Licencias Remuneradas</p>		<p>un suceso familiar o personal cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del trabajador.</p>
	<p>-Cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación</p>	<p>La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas para aquellos casos en que el trabajador tiene la obligación de ser jurado de votación, éste, tiene el derecho de disfrutar 1 día de descanso remunerado, dentro de los cuarenta y cinco 45 días siguientes a la votación</p>
	<p>-Práctica de comisiones sindicales</p>	<p>La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas cuando se da un permiso concedido al trabajador para que éste cuando sea integrante del sindicato, tenga el permiso remunerado de cumplir su gestión, siempre y cuando tal labor no conlleve un debilitamiento en el normal funcionamiento de la empresa.</p>
	<p>- Por el entierro de sus compañeros</p>	<p>La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas y este consta de un permiso concedido al trabajador para que cuando alguno de sus compañeros muera, éste pueda acompañarlo a su entierro siempre y cuando</p>

		el permiso concedido no debilita el funcionamiento de la empresa. Esta licencia será remunerada y no será obligación compensar el tiempo que el trabajador utilice.
	-Licencia por luto	La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas cuando concede al trabajador en caso de fallecimiento de su cónyuge o compañera permanente, el padre, el hijo o el hermano una licencia remunerada por luto por 5 días hábiles.
	-Licencias de Maternidad	La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas y se da cuando la mujer ha dado a luz, esta licencia se caracteriza por dos aspectos, el primer aspecto, es un descanso de 14 semanas dentro de la época del parto, y el segundo aspecto, es el pago del salario durante el periodo de descanso.
	-Licencias de Paternidad	La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas el cual se otorga como un beneficio legal para los hombres futuros a ser padres, para que disfruten por 8 días el acompañamiento al nacimiento del hijo y se da cuando se comprueba por medio del registro civil de nacimiento para

		efectuar el pago de tal licencia.
--	--	-----------------------------------

Fuente: Webhelp

Webhelp implementa otro tipo de licencias no remuneradas las cuales no se encuentran reguladas dentro de la legislación laboral; pero la empresa si las tienen reguladas dentro del reglamento interno del trabajo como unos beneficios especiales conferidos por el empleador a su trabajador.

La legislación colombiana de acuerdo con el decreto 1072 de 2015 tiene establecido para las vacaciones:	-Las vacaciones se otorgan a 15 días hábiles de descanso remunerado por cada año de trabajo	La Empresa Webhelp lo tiene implementado cuando el trabajador labora 360 días.
	-En el caso de algunos trabajadores de la salud, las vacaciones son de 15 días por cada 6 meses de trabajo, pero esta es la excepción de la regla general de los 15 días por año trabajado.	La Empresa Webhelp lo tiene implementado cuando se da al caso.
	-Si el trabajador no lleva un año trabajando, las vacaciones se le reconocerán en proporción al tiempo laborado, sin importar cuánto sea este.	La Empresa Webhelp lo tiene implementado
	-Las vacaciones se remuneran con base al salario que el trabajador esté devengando al momento de salir a vacaciones, siendo el sueldo fijo.	La Empresa Webhelp lo tiene implementado de acuerdo con el salario que firma en el contrato.
	-Las vacaciones se remuneran con base al salario que el trabajador esté devengando al momento de salir a vacaciones, siendo el sueldo variable, así se toma el promedio del	La Empresa Webhelp lo tiene implementado, y como hay colaboradores que trabajan también los sábados también se tienen en cuenta.

	<p>último año, y si el trabajador no lleva un año, se toma el promedio del tiempo que lleve vinculado con la empresa. Esto se da cuando el trabajador se retira sin haber disfrutado de sus vacaciones por no haber cumplido el año de servicios requerido.</p>	
	<p>-Solo se tienen en cuenta los días hábiles, de manera que los domingos y festivos no se contabilizan. Eventualmente tampoco los sábados; esto cuando en la empresa no se labora los sábados, tornándose el sábado como no hábil.</p>	<p>La Empresa Webhelp lo tiene implementado, y como hay colaboradores que trabajan también los sábados también se tienen en cuenta.</p>
	<p>-El empleador tiene que dar a conocer al trabajador, con quince (15) días de anticipación, la fecha en que le concederá las vacaciones.</p>	<p>La Empresa webhelp lo tiene implementado, pero no formalizado dado que aún no se ha establecido, y no se ha documentado sanciones a quien no lo realice de acuerdo con la ley.</p>

Fuente: Webhelp

Para determinar los procedimientos y procesos que se requieran establecer en la empresa Onelink para el proceso a nivel general de Vacaciones y Licencias, se consideró necesario generar la entrevista con el liquidador de vacaciones

ENTREVISTA AL LIQUIDADOR DE VACACIONES	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Hasta cuándo se reciben las vacaciones solicitadas de un mes anterior al presente?	No se reciben las vacaciones por tema de seguridad social, lo que se hace es cambiar las fechas al mes presente teniendo los días hábiles y no hábiles para efectuar debidamente el pago.
2. ¿Cuándo UGA entrega el informe de las vacaciones solicitadas, al cuanto tiempo las vacaciones son liquidadas?	En la empresa se paga quincena vencida por lo tanto el pago de las vacaciones le llegará al asesor en la siguiente quincena. Ejemplo: si pasan las vacaciones entre el primero y el quince del mes , llegaría el pago para la quincena del 30 de ese mes
3. ¿Hay asesores que han hechos reclamos porque no les han efectuado el pago de las vacaciones?	Si, ya que no se les efectúa el pago porque muchas veces solicitan días que no tengan, por ende, el formato queda mal diligenciado y, aun así, se ausentan de la empresa, y por ello no es posible el pago, ya que tienen que diligenciar nuevamente el documento apenas regresen de los días disfrutados y así efectuarles el pago.
4. ¿son iguales las reglas de tiempo para los asesores y la línea Staff al momento de solicitar las vacaciones?	Sí, porque a partir de 3 meses laborados, cada uno puede solicitar las vacaciones requeridas, ya que por cada 24 días se tiene 1 día, y al año se tiene 15 días.
5. ¿Ustedes reciben algún formato de vacaciones, o solo debe de pasar por UGA?	Si es administrativo se recibe, de lo contrario debe de pasar por UGA.
6. ¿Quiénes cuentan con días de beneficio?	Solo Staff y Administrativo tiene día de beneficio.
7. ¿Es posible adelantar el pago, o posponerlo así haya disfrutado	No es posible adelantar el pago de las vacaciones si no han sido disfrutadas,

de las vacaciones?	pero si se puede posponer la fecha de pago después de haber disfrutado las vacaciones.
8. ¿Cuentan con un archivo a disponibilidad de la línea Staff, asesores y practicantes de UGA donde se especifique como debería sea la solicitud de las vacaciones?	Actualmente no se cuenta con un programa, o archivo donde se plantee como debería de hacerse el procedimiento para la solicitud de vacaciones, pero si sería de gran apoyo, ya que, como nosotros los administrativos que nos encargamos del área de nómina y yo que soy el encargado de liquidar las vacaciones, en muchas ocasiones para los asesores somos los culpables de que las vacaciones no se les liquide a tiempo, cuando en realidad la responsabilidad está en ellos diligenciar bien los formatos para así hacer un pago oportuno.
9. ¿En ocasiones se debe regresar formatos mal diligenciados? ¿Y si es así, porque motivos los regresa?	Sí, porque muchas veces los días que solicitan no los tienen, y en ocasiones los asesores ya se han ausentado de la empresa sin las vacaciones estar listas para ser liquidadas, y se van a disfrutan más de los días que tienen.

Fuente: UGA, Nómina

A continuación, se presenta la propuesta del manual de procesos para licencias y vacaciones, como una herramienta para la optimización del trámite.

MANUAL DE PROCESOS

**Licencias y
Vacaciones**



Webhelp

INTRODUCCIÓN



Webhelp como una empresa de soluciones innovadoras y con alto rendimiento en su productividad tiene el propósito de evidenciar en la siguientes páginas la optimización de procesos por parte del área de UGA, ya que se quiere brindar un alternativa a las líneas Staff, los Agentes y algunos practicantes de UGA del proceso de vacaciones y licencias.

Este manual, está alineado al proceso en general, basado en las políticas y normas que se manejen en la empresa. De allí la importancia en que por medio de estas páginas, el personal interesado pueda informarse sobre el proceso de vacaciones y licencias. Asimismo, por medio de esta herramientas, los aliados a la organización, pueden crear la cultura formativa sobre este proceso de licencias y vacaciones.

OBJETIVOS



- Explicar los procesos sobre la licencias y vacaciones del personal y aliados de la empresa Webhelp para información optimización de estrategias.
- Crear una cultura de seguimiento y de integración de los procedimientos adjuntos a Webhelp.
- Mantener los lineamientos organizacionales en cuanto a los procesos de licencias y vacaciones de la organización.
- Informar a aliados y personal nuevo sobre el proceso de administrativo en cuanto a licencias y vacaciones.

ALCANCE

La empresa WebHelp, busca cubrir con este manual de procedimientos un lineamiento a todos los empleados y empresas aliadas a la organización, creando una dinámica de seguimiento y de integración del procedimiento organizacional en esta área administrativa.



NORMATIVAS LICENCIAS

La legislación colombiana tiene implementado el Artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo (CST) determina como Licencias Remuneradas Ejercicio del sufragio La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas, se lleva a cabo cuando la persona es requerida para llevar a cabo un ejercicio de votación.

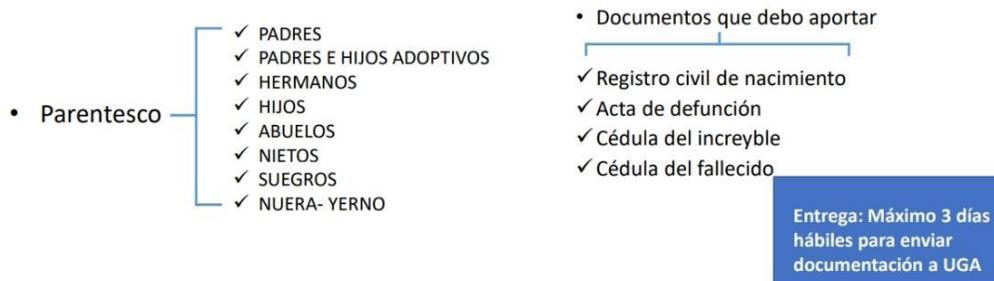
- **Calamidad doméstica grave comprobada:** La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas, este se da cuando al trabajador le ha ocurrido un suceso familiar o personal cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del trabajador.
- **Cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación.**
- **La Empresa Webhelp:** lo tiene implementado como licencias remuneradas para aquellos casos en que el trabajador tiene la obligación de ser jurado de votación, éste, tiene el derecho de disfrutar 1 día de descanso remunerado, dentro de los cuarenta y cinco 45 días siguientes a la votación.
- **Práctica de comisiones sindicales:** La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas cuando se da un permiso concedido al trabajador para que éste cuando sea integrante del sindicato, tenga el permiso remunerado de cumplir su gestión, siempre y cuando tal labor no conlleve un debilitamiento en el normal funcionamiento de la empresa.
- **Por el entierro de sus compañeros:** La Empresa Webhelp, lo tiene implementado como licencias remuneradas y este consta de un permiso concedido al trabajador para que cuando alguno de sus compañeros muera, éste pueda acompañarlo a su entierro siempre y cuando el permiso concedido no debilite el funcionamiento de la empresa. Está licencia será remunerada y no será obligación compensar el tiempo que el trabajador utilice.

NORMATIVAS LICENCIAS

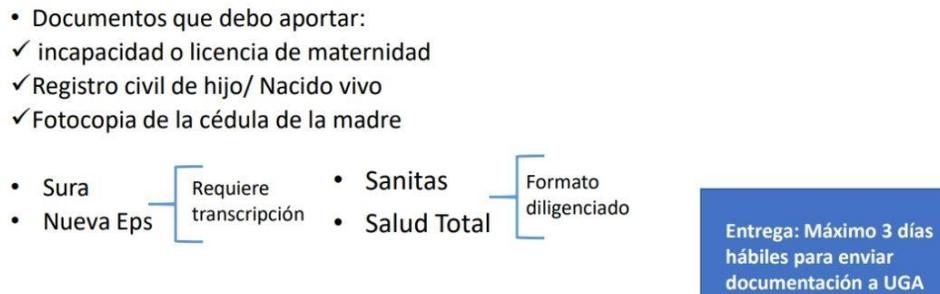
- **Licencia por luto** La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas cuando concede al trabajador en caso de fallecimiento de su cónyuge o compañera permanente, el padre, el hijo o el hermano una licencia remunerada por luto por 5 días hábiles.
- **Licencias de Maternidad** La Empresa Webhelp lo tiene implementado como licencias remuneradas y se da cuando la mujer ha dado a luz, esta licencia se caracteriza por dos aspectos, el primer aspecto, es un descanso de 14 semanas dentro de la época del parto, y el segundo aspecto, es el pago del salario durante el periodo de descanso.
- **Licencias de Paternidad** La Empresa Webhelp, lo tiene implementado como licencias remuneradas el cual se otorga como un beneficio legal para los hombres futuros a ser padres, para que disfruten por 8 días el acompañamiento al nacimiento del hijo y se da cuando se comprueba por medio del registro civil de nacimiento para efectuar el pago de tal licencia.

REQUISITOS NOVEDADES

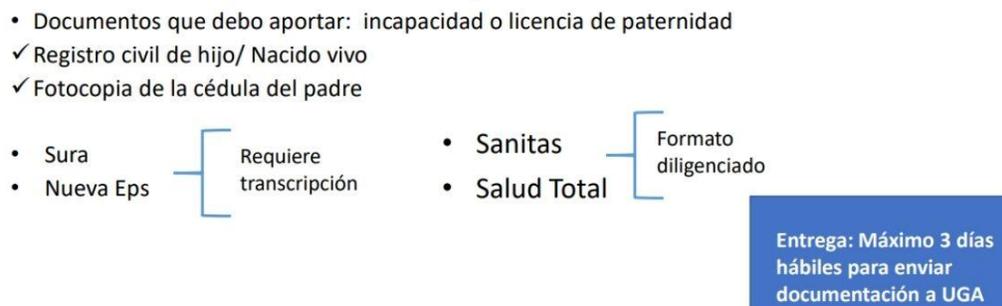
Licencia de Luto



Licencia de maternidad



Licencia de paternidad



Fuente: Webhelp

LICENCIAS

SOLICITUD



Licencias No Remuneradas

Las licencias o permisos no remunerados deben derivarse como un proceso de aprobación donde la gerencia que se inicia con solicitar el permiso laboral en la gerencia. De acuerdo al tipo de permiso, este será aprobado de acuerdo a los días dados y el formato solicitado será llenado antes, durante o después de la licencia. Es esencial que el empleado al reingresar, llene el formato y cumpla con el requerimiento.

Licencias Remuneradas

El departamento de gestión humana es el responsable en el proceso de aprobación de licencias que se tipifican en:

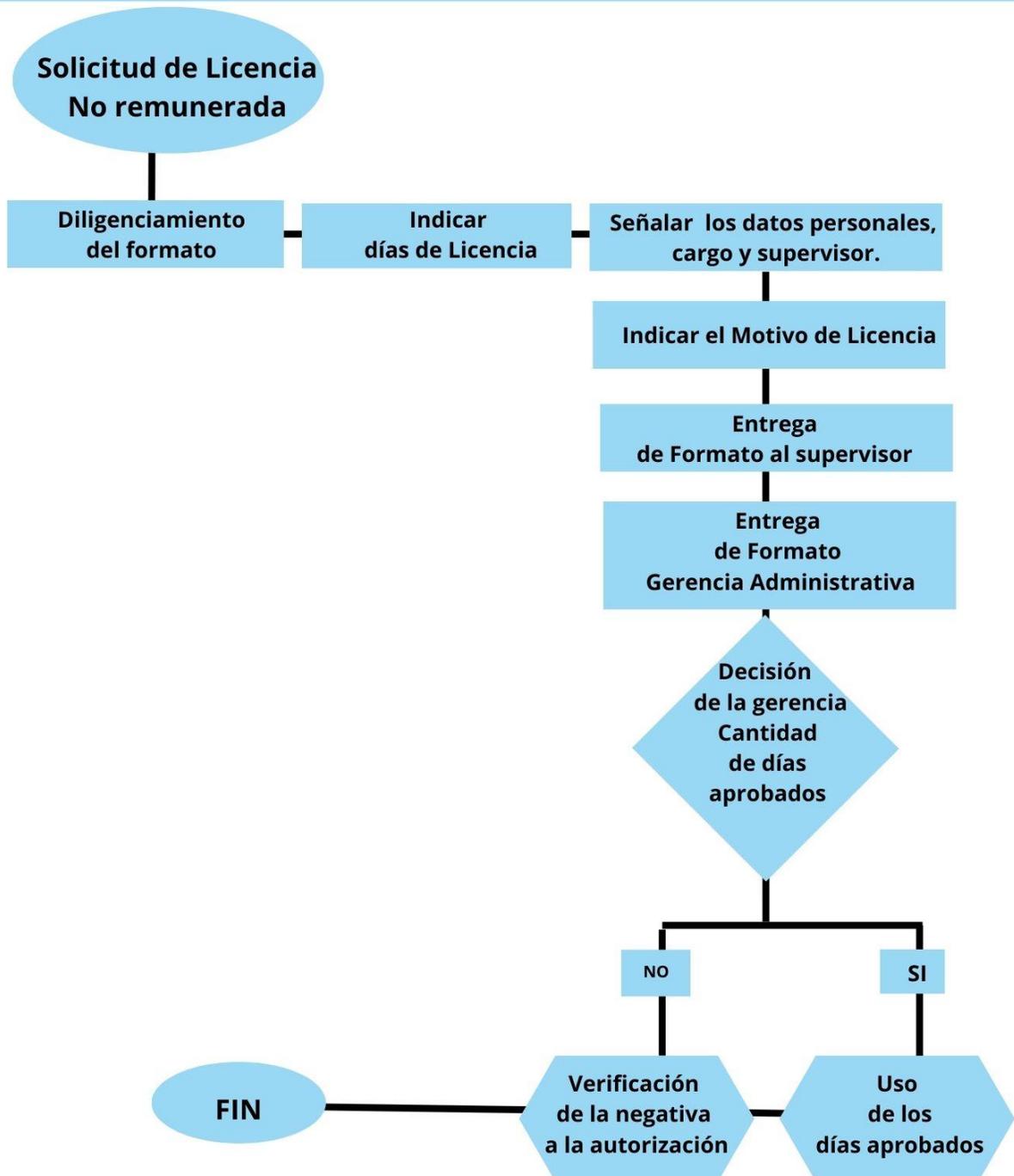
- Luto: comprende cinco días hábiles de licencia
- Matrimonio: comprende cinco días hábiles de licencia
- Calamidad: comprende la cantidad de días que considere gestión humana.

El empleado debe llenar el formato de licencias remuneradas, y esperar la aprobación de la licencia, con los días correspondientes al tipo de permiso. En el momento del tiempo de la licencia se procederá al bloqueo de herramienta Webhelp por el tiempo de duración de la licencia. En cuanto al formato de licencia remunerada, éste se envía después de sucedida.

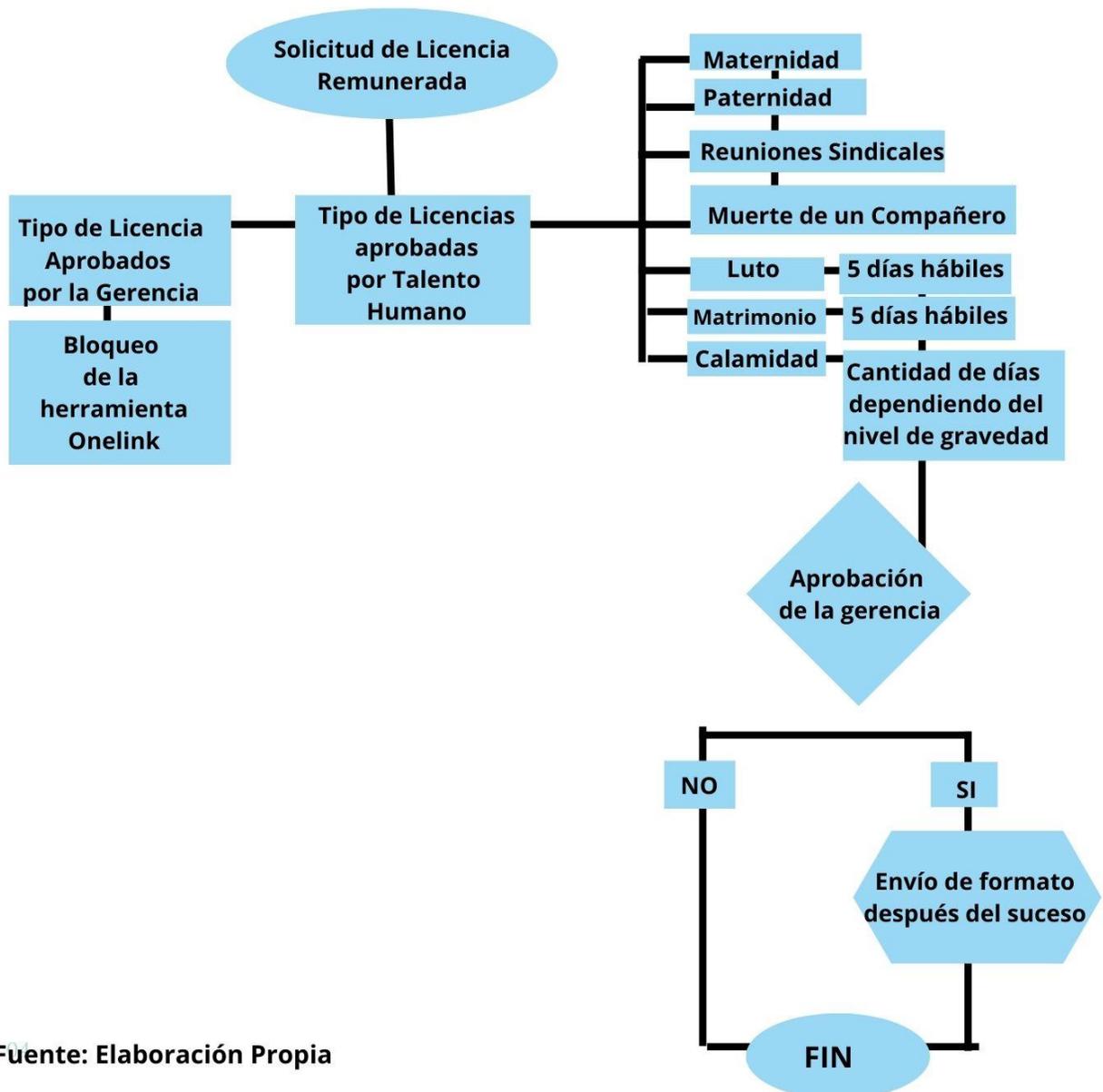
Para el procesamiento de todos los tipos de licencia, se deben tener obligatoriamente dos firmas: Asesor en Cuestión y la de la persona que autoriza, ya sea gestión humana o gerencia dependiendo del tipo de licencia como se mencionan anteriormente.

FLUJOGRAMA

LICENCIAS NO REMUNERADAS



FLUJOGRAMA LICENCIAS REMUNERADAS



Fuente: Elaboración Propia

NORMATIVAS VACACIONES

La legislación colombiana de acuerdo con el decreto 1072 de 2015 tiene establecido para las vacaciones: -Las vacaciones se otorgan a 15 días hábiles de descanso remunerado por cada año de trabajo

- **En el caso de algunos trabajadores de la salud**, las vacaciones son de 15 días por cada 6 meses de trabajo, pero esta es la excepción de la regla general de los 15 días por año trabajado.
- **Si el trabajador no lleva un año trabajando**, las vacaciones se le reconocerán en proporción al tiempo laborado, sin importar cuánto sea este.
- **Las vacaciones se remuneran con base al salario** que el trabajador esté devengando al momento de salir a vacaciones, siendo el sueldo fijo.
- **Las vacaciones se remuneran con base al salario** que el trabajador esté devengando al momento de salir a vacaciones, siendo el sueldo variable, así se toma el promedio del último año, y si el trabajador no lleva un año, se toma el promedio del tiempo que lleve vinculado con la empresa. Esto se da cuando el trabajador se retira sin haber disfrutado de sus vacaciones por no haber cumplido el año de servicios requerido.
- **Solo se tienen en cuenta los días hábiles**, de manera que los domingos y festivos no se contabilizan. Eventualmente tampoco los sábados; esto cuando en la empresa no se labora los sábados, tornándose el sábado como no hábil.
- **El empleador tiene que dar a conocer al trabajador**, con quince (15) días de anticipación, la fecha en que le concederá las vacaciones.

VACACIONES SOLICITUD



Vacaciones

Para el cumplimiento de este proceso es necesario, que el empleador realice una solicitud de vacaciones con 25 días de anticipación.

De acuerdo al cargo, la aprobación de la solicitud de vacaciones debe contener firmas.

Para asesores:

- Firma del supervisor,
- Firma del asesor
- Firma de analista de wfm

En el caso de asesores, se necesita la firma del analista wfm, por lo que tienen acceso a la información en cuanto a la cobertura de trabajadores y suplentes.

Para supervisores:

- 2 firmas si es supervisor: la firma del supervisor y la de su jefe inmediato que es su coordinador

Las vacaciones se pagan:

- Si es del 1 al 15 en la 2Q que es el 30 del mes.
- Si es del 16 al 30 en la 1Q del mes siguiente

Para que el asesor conozca los días de disponibilidad vacacional debe preguntar al supervisor.

Las vacaciones cuentan días hábiles (lunes a sábado) para los asesores. Para el personal administrativo los días hábiles son de lunes a viernes

El pago de vacaciones solo son horas ordinarias, sin recargos.

Vacaciones

• Documentos que debo aportar:

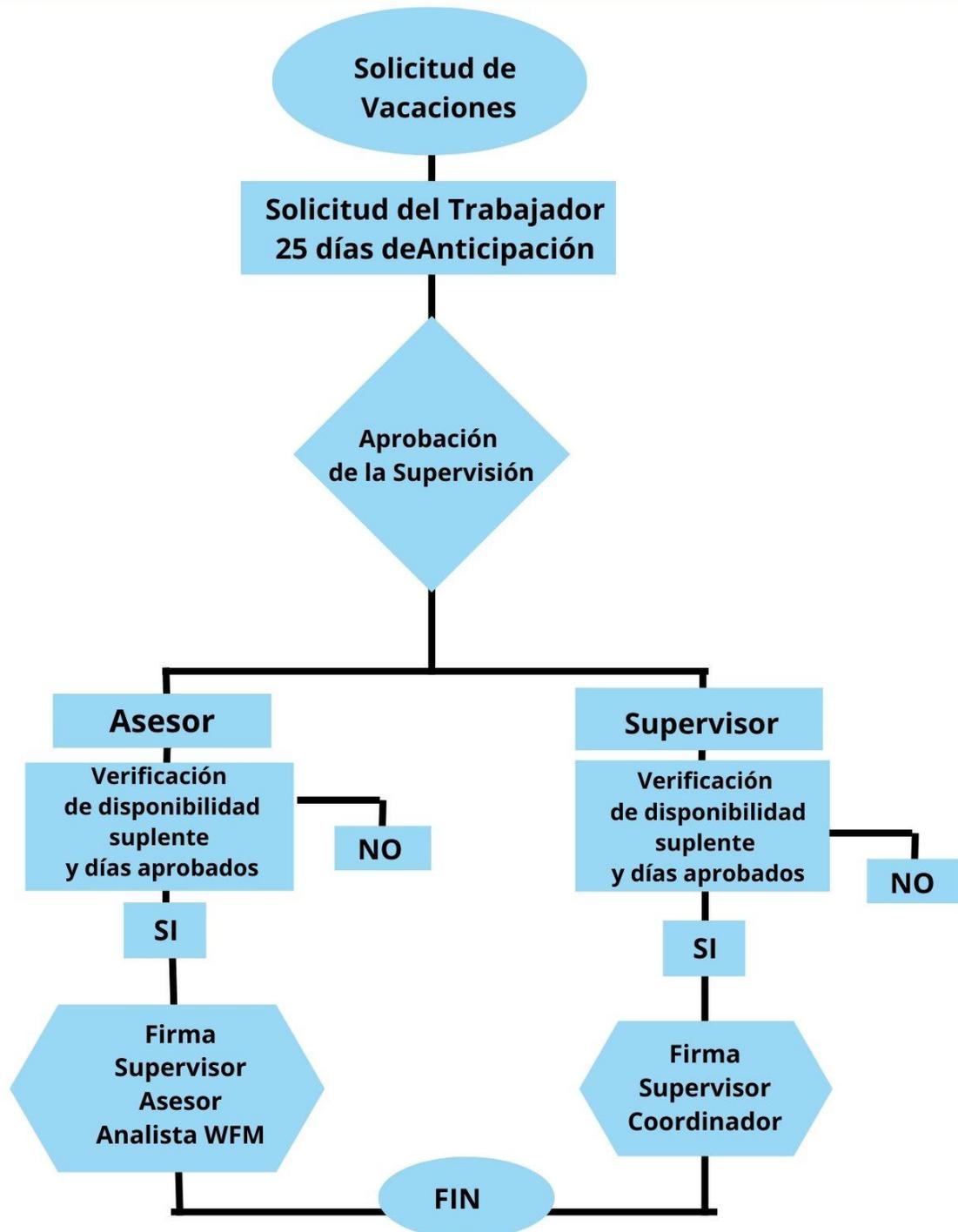
- ✓ Formato bien diligenciado
- Requiere aprobación de:
 - Workforce
 - Jefe inmediato

Entrega: 5 días antes de iniciar vacaciones debe enviar formatos a UGA

Fuente: Webhelp

FLUJOGRAMA

SOLICITUD DE VACACIONES



FORMATO PARA VACACIONES

	FORMATO SOLICITUD DE VACACIONES	Código: TF-T-F-5-006 Versión: 1 Edición: 14/Feb/2022						
DILIGENCIADO POR EL EMPLEADO								
FECHA SOLICITUD _____								
NOMBRE _____								
CÉDULA _____		VHUR _____						
CARGO _____		SPLIT/ÁREA _____						
DÍAS DE DESCANSO _____								
CANTIDAD DE DÍAS SOLICITADOS DE VACACIONES _____								
DESDE _____		HASTA _____						
REGRESO _____								
No. DÍAS DE BENEFICIO _____								
AUTORIZACIÓN ANALISTA WF _____		AUTORIZACIÓN JEFE INMEDIATO _____						
FIRMA EMPLEADO								
=====								
CERTIFICO:								
EL SUSCRITO TRABAJADOR HACE CONSTAR QUE HA RECIBIDO DE LA EMPRESA EL VALOR CORRESPONDIENTE A LAS VACACIONES A QUE SE HACE ACREEDOR Y QUE SERÁN DISFRUTADAS POR EL <u>SUSCRITO</u> DE ACUERDO CON LOS DATOS DE ESTE COMPROBANTE. IGUALMENTE HACE CONSTAR QUE ACEPTA EN TODAS SUS PARTES ESTA LIQUIDACIÓN Y LA FECHA DE REANUDACIÓN DE LABORES.								
=====								
ESTE ESPACIO ES DE USO EXCLUSIVO POR EL EMPLEADOR								
PERIODO DE CAUSACIÓN								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">TOTAL, DÍAS A FAVOR</th> <th style="width: 33%;">DÍAS QUE TOMA</th> <th style="width: 33%;">DÍAS QUE ACUMULA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			TOTAL, DÍAS A FAVOR	DÍAS QUE TOMA	DÍAS QUE ACUMULA			
TOTAL, DÍAS A FAVOR	DÍAS QUE TOMA	DÍAS QUE ACUMULA						
LIQUIDADOS POR:								

Fuente: Webhelp

3. CONCLUSIONES

La empresa Webhelp como organización multinacional es un centro de comunicación Call center, con una gran versatilidad en cuanto alianzas y empresas asociadas, a la atención al cliente. Desde la mirada de las prácticas profesionales, esta experiencia ha sido un acercamiento a la dinámica administrativa, ajustada a la realidad del día a día.

En base a las actividades realizadas en esta práctica profesional, surgió la necesidad de diseñar una propuesta de manual de procesos sobre la delimitación de funciones de las solicitudes del proceso de vacaciones y licencias para el personal de la empresa Webhelp, con el propósito de optimizar este trámite para consolidar el conocimiento por parte de los empleados de la organización. Por ello, para la realización de esta herramienta, primeramente, se diseñaron acciones de análisis y observación para conocer las políticas y normativas que rige la empresa Webhelp en cuanto al proceso de vacaciones y licencias en el personal, gracias a las entrevistas realizadas por los supervisores y liquidador de vacaciones de toda esta área.

Para conocer las políticas y normativas que rige la empresa Webhelp en cuanto al proceso de vacaciones y licencias en el personal, se trabajó toda la fase diagnóstica, gracias a la DOFA planteada, gracias a las entrevistas realizadas y la participación activa de la practicante en la dinámica de la jornada laboral. Se logró conocer cuáles son las dificultades que se observan en este trámite y se logró delimitar los procesos que se manejan en la actualidad y muchas veces son desconocidos por parte de los colaboradores de la organización.

Para el alcance del objetivo general se planteó determinar los procedimientos que se requieran establecer en la empresa Webhelp para el proceso a nivel general de Vacaciones y Licencias. Con esta acción se lograron delimitar las funciones y procesos en relación a este trámite, donde se pudo ver el desconocimiento de los formatos, conocer la dinámica utilizadas y las fallas que se pueden presentar en el proceso que conlleva a la devolución del trámite y a los retrasos que se generan.

Asimismo, mediante este registro observacional se logró determinar los procedimientos y procesos que se requieran establecer en la empresa Webhelp para el proceso a nivel general de Vacaciones y Licencias. Asimismo, se encontraron desconocimientos por parte de los empleados para el diligenciamiento de los formatos de solicitud de estos trámites que muchas veces son devueltos, por el llenado incorrecto, o porque no cumple con las pautas y requerimientos dados para el logro de este proceso de forma óptima.

De allí, surge la propuesta de elaborar un manual de procesos para delimitar las funciones en las solicitudes de Vacaciones y Licencias, dirigido al personal de asesores, línea de Staff y practicantes de la gestión administrativa de Webhelp, donde se plantearon estos procesos por medio de flujogramas accesibles para el conocimiento de todo el personal de la empresa.

3.1 Recomendaciones

- Se considera importante que todo el personal de la empresa Webhelp, conozca y se realicen procesos de inducción para que reconozca y se integre a las políticas y normativas que rige la empresa en cuanto al proceso de vacaciones y licencias en el personal
- Es necesario, que todo el equipo de gerencia, UGA y coordinaciones identifiquen los procedimientos que se requieran establecer en la empresa Webhelp para el proceso a nivel general de Vacaciones y Licencias, por ello es relevante que estos actores evalúen y hagan seguimiento del proceso, para definir las fallas y aciertos que genera este procedimiento administrativo.
- Se considera relevante que la empresa pueda analizar la propuesta del manual de procesos para delimitar las funciones en las solicitudes de Vacaciones y Licencias, y pueda ser aplicado en la organización.
- Desde la mirada profesional, se considera importante que la empresa Webhelp realice capacitaciones y programas de formación instruccional para que todo el personal conozca de cerca el manejo de los procesos y trámites para la solicitud de licencias y vacaciones y otros procesos que pueden ajustarse a futuro.

3.2 Alcance de la Práctica

Como experiencia en la práctica profesional en Webhelp, fue muy gratificante, y fue muy positivo todo el avance y crecimiento que se obtuvo allí. El diseño de la propuesta fue un aporte valorado y reconocida por el área administrativa. Asimismo, la labor ha sido un gran acercamiento a la vida laboral y a las realidades que se viven en acompañamiento del conocimiento.

El diseño del manual de procesos para Licencias y vacaciones es una problemática que se busca solventar en esta empresa que con la transición de Onelink a Webhelp, el manual ha sido tomado en cuenta como propuesta de análisis para seguir fortaleciendo el trabajo en equipo, la convivencia adecuada en el clima laboral y la mitigación de sobrecargas en las jornadas.

4. REFERENCIAS

Alvarado Franco, S. E. (2019). *Implementación de un sistema web para reducir el tiempo en la gestión y control de asistencia, permisos y licencias de vacaciones en la Escuela Superior Militar de Aviación Cosme Rennella Barbato, Salinas* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019).

Chiavenato, Idalberto. (2011). La capacitación como estrategia de intervención . En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (pág. 402). Rio de Janeiro, Brasil: Mc Draw Hill.

Código del Trabajo, Artículo 177. (s.f.).

Granda Montaña, X. (2018). Manual de procedimientos para el proceso de licencias y vacaciones enfocados a los colaboradores de la empresa One Link para el segundo periodo del año 2018.

Manual Corporativo Webhelp suministrado por la empresa (2018)

Medina Nogueira, Daylin, Medina León, Alberto, & Nogueira Rivera, Dianelys. (2017). PROCESOS Y FACTORES CLAVES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 16-23. Recuperado en 13 de mayo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300002&lng=es&tlng=es.

Rodríguez, M. D. (2016). Diagnóstico y desarrollo organizacional. En M. D. Rodríguez, *Diagnostico Organizacional* (pág. 300). Bogota: Ediciones UC.

Sampieri, R. H. (2018). Enfoque Cualitativo. En R. H. Sampieri, *Metodología de la investigación* (pág. 597). Mexico: Mc Graw Hill.

Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Entrevista

