

**DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE GESTIÓN
HUMANA EN LA EMPRESA COMPASS GROUP S.A – UNIDAD DRUMMOND MINA.**

Autor

MARCELA CAROLINA MENDOZA RUIZ

Director

LUZ MARINA ALARCON

Magister en Ingeniería Industrial

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PAMPLONA, diciembre de 2022**

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Resumen

El presente proyecto se basa en el diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group, el área está constituida por el proceso de nómina, bienestar laboral, selección y formación. Teniendo como propósito encontrar cuál de los cuatro procesos inmersos dentro de esta área presenta mayores falencias por lo que se le realizó un diagnóstico al área para así poder determinarlo.

Con los resultados obtenidos con la aplicación de una encuesta y por medio de un diagrama de Pareto se logró identificar que el proceso que tenía, mayores inconvenientes y falencias hacia los colaboradores de la empresa era el proceso de bienestar laboral por lo que se decidió entonces diseñar un programa de bienestar laboral acompañado de su plan de trabajo.

Se planteó un plan de mejora para todos los procesos del área de gestión humana incluyendo estrategias para lograr una mejora general. Finalmente se ejecutaron un total de veintiséis (26) actividades de veintinueve (29) que fueron propuestas en el programa de bienestar laboral para el periodo comprendido por los meses de septiembre hasta diciembre, resaltando que solo se realizaron actividades que no incurrieran en un gasto económico para la empresa.

Palabras clave: Plan de mejora, gestión humana, bienestar laboral, colaboradores, programa de bienestar laboral.

Abstract

The present project is based on the design of an improvement plan for the area of human management in the company Compass Group, the area is constituted by the payroll process, labor welfare, selection and training. Having as purpose to find which of the four processes immersed within this area presents greater flaws so a diagnosis was made to the area to determine it.

With the results obtained with the application of a survey and through a diagram of Pareto it was possible to identify that the process had, the biggest drawbacks and shortcomings towards the employees of the company were the process of labor welfare so it was decided then to design a labor welfare program accompanied by its work plan.

An improvement plan was proposed for all processes in the area of human management including strategies to achieve an overall improvement. Finally, a total of twenty-six (26) activities of twenty-nine (29) were carried out, which were proposed in the labor welfare program for the period from September to December, highlighting that only activities were carried out that did not incur an economic expense for the company.

Keywords: Improvement plan, human management, labor welfare, collaborators, labor welfare program.

Tabla de Contenido

1.	Introducción	9
2.	Marco conceptual	10
2.1	Antecedentes	10
2.1.1	Internacional	10
2.1.2	Nacional	12
2.1.3	Departamental	15
2.2	Bases Teóricas	16
2.2.1	Gestión Humana	16
2.2.1.1	Selección.	18
2.2.1.2	Formación.	18
2.2.1.3	Bienestar laboral.	18
2.2.1.4	Nómina.	19
2.2.2	Gestión humana y plan de mejoramiento.	20
2.3	Bases Legales	21
2.3.1	Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 y Ley 100 de 1993	21
2.3.2	Ley 789 de 2002	21
2.3.3	Ley 50 de 1990	21
2.3.4	Decreto 1567 de 1998	21
3.	Planteamiento del problema	22
3.1	Formulación del problema	23
4.	Objetivos	24
4.1	Objetivo General	24
4.2	Objetivos Específicos	24
5.	Justificación	25
6.	Metodología	26
6.1.	Tipo de investigación.	26
6.2	Población.	26
6.2.1	Muestra	26
6.3	Fases de la Metodología	28
6.3.1	Fase I: Diagnóstico del área de gestión humana.	28

6.3.2	Fase II: Planteamiento del diseño del plan de mejoramiento para el área de gestión humana.	29
6.3.3	Fase III: Ejecución del plan de mejoramiento para el proceso con mayores falencias.	29
7.	Cronograma y descripción de actividades	30
7.1	Cronograma de actividades	30
7.2	Descripción de actividades:	31
8.	Resultados	34
8.1	Fase I: Diagnóstico del área de gestión humana	34
8.1.1	Organigrama de la unidad de negocio	34
8.1.2	Esquema de relación de procesos del área de gestión humana.	36
8.1.3	Resultado de la aplicación de listas de chequeo	38
8.1.4	Aplicación de encuesta de satisfacción al personal administrativo y operativo de la empresa Compass Group.	42
8.1.5	Matriz DOFA del área de gestión humana.	50
8.1.6	Proceso del área de gestión humana que presenta más falencias	53
8.2	<i>Fase II: Planteamiento del diseño del plan de mejoramiento para el área de gestión humana.</i>	55
8.2.1	<i>Mejoras para todos los procesos del área de gestión humana</i>	55
8.3	<i>Fase III: Ejecución del programa de bienestar laboral</i>	67
8.3.1	FACTOR 1. Calidad de vida laboral del colaborador	70
8.3.1.2	Visita aliados estratégicos	71
8.3.2	FACTOR 2. Motivación organizacional	71
8.3.2.1	Talleres de liderazgo y comunicación asertiva	71
8.3.3	FACTOR 3. Cultura corporativa	72
8.3.3.1	Encuesta de clima organizacional	72
9.	Conclusiones	76
10.	Recomendaciones	77
11.	Referencias Bibliográficas	79
12.	Anexos	82

Lista de tablas

Tabla 1. Gestión Humana y Plan de Mejoramiento	20
Tabla 2. Cronograma y descripción de Actividades	30
Tabla 3. Matriz DOFA	51
Tabla 4. Plan de mejora para el área de gestión humana.	56
Tabla 5. Datos	53
Tabla 6. Diseño del programa de bienestar laboral.....	62
Tabla 7. Indicador de cumplimiento del programa de bienestar laboral.....	67
Tabla 8. Indicador de cobertura del programa de bienestar laboral.....	69

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Procesos del área de gestión humana en la unidad de negocio Drummond Mina..	17
Ilustración 2. Diagrama de Ishikawa	23
Ilustración 3. Organigrama de la unidad de negocio Drummond mina.	35
Ilustración 4. Esquema de procesos del área de gestión humana.	36
Ilustración 5. % de cumplimiento de las actividades de formación.....	38
Ilustración 6. % de cumplimiento de las actividades de bienestar laboral.....	39
Ilustración 7. % de cumplimiento de las actividades del proceso de nómina.....	40
Ilustración 8. % de cumplimiento de las actividades del proceso de selección.....	41
Ilustración 9. Tipo de cargo.	42
Ilustración 10. Cargo.....	43
Ilustración 11. ¿Usted cómo calificaría la atención por parte del personal del área de gestión humana?	43
Ilustración 12. En los últimos 4 meses, ¿con cuál de los procesos del área de gestión humana se ha sentido inconforme?	44
Ilustración 13. ¿Sus solicitudes ante el área de gestión humana han tenido respuesta positiva? .	45
Ilustración 14¿Cuál cree usted que es el proceso que más demora en atender sus inquietudes o solicitudes?.....	45
Ilustración 15. ¿Percibe apoyo, respaldo y orientación en sus necesidades por parte del área de gestión humana?.....	46
Ilustración 16. De las actividades que comprende el proceso de bienestar laboral, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?	47
Ilustración 17. De las actividades que comprende el proceso de nómina, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?	47
Ilustración 18. De las actividades que comprende el proceso de selección, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?	48
Ilustración 19.De las actividades que comprende el proceso de formación, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?	49
Ilustración 20. Definición del proceso con mayores falencias del área de gestión humana.	54

	8
Ilustración 21. % de cumplimiento del programa de bienestar laboral.....	68
Ilustración 22. % de cobertura del programa de bienestar laboral.....	69
Ilustración 23. Actividad recreativa - Bingo.....	70
Ilustración 24. Actividad lúdica- recreativa.....	70
Ilustración 25. Visita COMFACESAR.....	71
Ilustración 26. Visita médico gestor	71
Ilustración 27. Charlas comunicación asertiva	71
Ilustración 28. Charlas de liderazgo - comedor Valledupar.	71
Ilustración 29. Tipo de cargo	72
Ilustración 30. ¿Participa constantemente en las actividades propuestas en el plan de bienestar laboral?.....	73
Ilustración 31. Satisfacción del personal con las actividades ejecutadas.....	74
Ilustración 32. Percepción por parte de los colaboradores por la atención de los responsables de las actividades del programa de bienestar laboral.....	75

1. Introducción

En la actualidad las organizaciones están enfocadas en potencializar todas sus habilidades, es por eso por lo que se sugiere generar planes de mejora en beneficio a la gestión de los procesos con la única finalidad de aumentar la productividad en todas las actividades que esta realiza. Por ende, al mejorar estos procesos dentro de la empresa trae consigo el aumento en la satisfacción de los clientes por lo que la (Idep, s.f.) define esta metodología como la acción que permite implementar acciones enfocadas en corregir cualquier novedad o incomodidad potenciales, para así poder proponer y evaluar esas oportunidades de optimización en los procesos de la organización. El autor Montoya Agudelo (2013), describe la importancia del área de gestión humana dentro de las organizaciones como una fuente primordial de estrategias encaminadas a contribuir con el cumplimiento de las metas planteadas en la empresa, siendo esta el área encargada de garantizar el bienestar y desarrollo de cada uno de los trabajadores.

La presente práctica tiene como objetivo primordial obtener un plan de mejoramiento para los procesos que se llevan a cabo dentro de la unidad Drummond mina, específicamente en el área de gestión humana, comprendiendo procesos como selección, formación, bienestar laboral y nómina. Resaltando que Compass Group Colombia es una multinacional británica, que brinda servicios de soporte y alimentación caracterizándose por ser un proveedor de talla mundial que se compromete consistentemente en brindar un servicio de manera eficiente teniendo en cuenta la satisfacción tanto de sus consumidores como el de sus colaboradores y accionistas.

La unidad donde se llevará a cabo la relación del presente proyecto es la unidad de negocio Drummond mina, ubicada en el corregimiento de La Loma – Cesar.

2. Marco conceptual

2.1 Antecedentes

Para el desarrollo de los antecedentes en este trabajo se hace una revisión bibliográfica, teniendo en cuentas proyectos enfocados en proponer o implementar un plan de mejora en el área de gestión humana, dicha revisión está enfocada en proyectos a nivel internacional, nacional y regional.

2.1.1 Internacional

A nivel internacional, Hanco Luza (2018) presenta una propuesta de mejora del proceso de gestión del talento humano para reducir el índice de rotación de personal en el área de lectura de medidores de la empresa Candwi S.A.C. en la ciudad de Lima, Perú. Teniendo como objetivos principales estudiar a fondo los procesos en el área de gestión del talento humano en la empresa y así poder encontrar una posible solución que sea rentable y duradera a lo largo del tiempo para así lograr disminuir la rotación de personal.

Llevando a cabo esta propuesta mediante un estudio de métodos, donde concluye su investigación resaltando que es de suma importancia llevar a cabo el desarrollo de la propuesta de mejora para así poder administrar de manera correcta o más acertada lo que es el talento humano dentro de la empresa. Una de las recomendaciones que da, donde resalta la sugerencia de que la empresa incorpore lo que es la gerencia de gestión del talento humano creando conexiones estratégicas de patrocinio, siendo esto la base en la propuesta de mejora.

En México, García González (2013) realiza un estudio de la relación entre el engagement y la rotación del personal en una cadena de cafeterías en la ciudad de Veracruz, teniendo una investigación de tipo cuantitativa con un estudio descriptivo-correlacional, donde su objetivo primordial fue analizar y diagnosticar si en realidad existía una comunicación directa que afecta la relación entre el engagement y la alta rotación de personal que existía en ese entonces, utilizando como herramienta de recolección un cuestionario aplicándose a una población de 99 personas. Para así poder concluir que el vigor, la absorción y dedicación son las tres dimensiones que se ven afectadas y son generadas por el clima organizacional y además social que rodean a los empleados.

En Perú, el autor Flores Perdomo (2021) presenta una propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño para optar el título de profesional licenciada en administración en el año 2021, para ofrecer una solución óptima a esos problemas que se presentaban en el talento humano planteado un objetivo específicamente para dar una mejor de gestión a los recursos humanos con la necesidad de proponer mejoras para este. En esta tesis se utilizó un tipo cuantitativo de nivel descriptivo con enfoque no experimental. Demostrando con esta investigación que es necesario el implementar un plan de mejoramiento para llevar a cabo un modelo basado en estrategias para la gestión del talento humano que beneficie de manera directa a todo el personal.

En la empresa Muebletex S.A., Castilblanco Campos, Rodríguez Orozco., & Morales Aburto (2016) lleva a cabo una propuesta de plan de mejora para el área de producción con respecto a la gestión del talento humano, donde les permitió la prevención y también la

optimización de las actividades y algunos procesos para lograr el comercio y ser competitivo en el mercado, debido a que la problemática que enfrentaba la empresa era la rotación del personal adecuado ya que el área de gestión humana presentaba procesos deficientes porque lo que eso fue la razón principal de la investigación. Para solución de esto se llega a la conclusión que esa misma mal gestión está afectando directamente al aumento de la productividad de la organización, por lo que se debe implementar de manera inmediata dichos cambios.

Las autoras Campos Ruiz, & Lao Delgado (2018), para optar por el título de ingeniero de gestión empresarial presentan una propuesta de mejora en el proceso de gestión humana y con base a este estudio se ha podido establecer que el primordial problema que atraviesa la organización es la baja productividad, siendo su causa primordial la deficiente administración humana. Desde ello, se estableció que la mejor medida para resolver el problema es modificar el enfoque que tiene en la actualidad la compañía en su administración humana; es mencionar, pasar de una administración usual a una administración enfocada a mejorar la productividad de la empresa.

2.1.2 Nacional

Dentro del contexto a nivel nacional, en la ciudad de Bogotá Valencia Acosta, (2014) mediante su proyecto para optar al título de administrador de empresas crea un plan de mejoramiento para el departamento de gestión del talento humano en la empresa Multistream Latinoamérica S.A.S, donde comienza analizando las dificultades que se presentan dentro de la empresa en la actualidad para así poder enfocarse en el mejoramiento en el talento humano. Haciendo uso de una metodología de tipo de estudio descriptivo, donde su población objetivo

son todos los empleados de la empresa, en resumen, se consigue mostrar que las fallas en los procesos operaciones que aplica la compañía en cuestión deja un extenso campo de acción para la decisión de nuevos procesos que logren cubrir plenamente a raíz los esfuerzos dentro del ingenio humano de esta forma lo logre transportar a un grado más competitivo.

Por otro lado, en la ciudad de Villavicencio, en el año 2017 el autor Wilson Fernando Salgado Cifuentes presenta su trabajo y se refiere nada más y nada menos que a la interesante temática de la gestión humana, en el personal no docente que se encuentra para ese entonces vinculado en la Universidad de los Llanos; este proyecto comprende cuatro etapas para el cumplimiento de sus objetivos para eso lo primero que se hace es una identificación del personal no docente, seguido de la aplicación de una encuesta para así poder hacer un diagnóstico de cuáles son los procesos dentro del área y por último; Salgado Cifuentes, (2017) lleva a cabo un análisis de dichos procesos encontrados, todo esto lo logra por medio de una investigación descriptiva utilizando un método inductivo. El resultado final de este proyecto resalta en la publicación de un artículo final para la comunidad estudiantil.

La autora del plan de mejoramiento al área de talento humano, para el fomento, desarrollo y bienestar de la comunidad- Fundestar, Castellanos Ramírez (2019) teniendo como objetivo principal el diseñar e implementar un plan de mejoramiento donde obtuvo como conclusión que con los diagramas de flujos implementados se evidenciaron un incremento en el entendimiento de la población objetivo, ya que se les hizo un diseño estructurado con la ayuda de herramientas como diagramas, inducción y capacitaciones. Cabe resaltar que en su proyecto ella recomienda dar continuidad a cada uno de estos hallazgos encontrados dentro de la ejecución del

plan de mejoramiento, para así poder reflejar el desarrollo y el buen funcionamiento de las actividades de la fundación.

Propuesta de mejoramiento de los procesos de la gestión de talento humano en el SENA – Centro de Gestión Industrial, es el proyecto elaborado por Calderón Castillo (2016) enfocada en la administración de los colaboradores que se encuentran integrados en el centro educativos con contratos de prestación de servicios, donde pudo establecer que hay falencias dentro de algunos procesos como lo son la preselección del personal por lo que en su trabajo propuso formatos y una metodología para así lograr que los perfiles sean los adecuados para cada cargo dentro de la entidad.

Las autoras Carvajal Aguirre & Figueroa López (2016), presentan su propuesta de Mejoramiento a los Procesos de Gestión Humana en la Cámara de Comercio de Pasto en la Ciudad de San Juan de Pasto, concluyendo con la propuesta del mismo se realizaron aportes significativos para el desarrollo profesional de cada grupo de trabajo de investigación, recomendando poner en práctica cada una de las herramientas que se presentan en la propuesta del plan.

En el municipio de Yumbo, se llevó a cabo un plan de mejoramiento por parte de los autores Trujillo Loaiza, Gonzalez Tafurt, & Valencia Florez (2016), dicho plan fue realizado para la empresa optimización de energías S.A, donde su objetivo primordial era lograr una administración del talento humano más eficiente, donde se pudo lograr la optimización del proceso y conseguir un mayor compromiso por parte de los colaboradores de la empresa. Utilizando un marco conceptual y metodológico donde se pueda facilitar el entendimiento de las

actividades comprendidas en la gestión del talento humano que son los apropiados para poder alcanzar óptimos niveles de desempeño y motivación.

2.1.3 Departamental

En este segmento, se encuentra el proyecto liderado por el autor Serna Contreras, (2005) donde busca la administración de gestión de recursos humanos en COMFACESAR ubicado en la ciudad de Valledupar. Teniendo como objetivo principal el poder hacer un estudio a fondo de todo el proceso de control, planeación y gestión del talento humano para así finalmente lograr el diseño de un modelo gerencial de recursos humano dentro de la caja de compensación, el autor lleva a cabo un trabajo de campo dentro de la empresa, y por medio de herramientas de recolección de información primaria como lo son las encuestas, le permite obtener información y datos de una manera asertiva y así ofrecer conclusiones y recomendaciones como que el recurso humano es fundamental en el desarrollo de una empresa, porque por medio de este se obtiene la posibilidad de implantar procedimientos de trabajo, sugiriendo así mismo hacer inversiones en el capital humano para optar a los diferentes puestos de trabajo con recursos que se necesitan para que posibiliten la tarea del trabajador y obtener resultados positivos dentro de COMFACESAR. Además de esto propone que se puedan establecer compromisos de atención al cliente, por medio de una cultura organizacional para así poder brindar un servicio de calidad y los usuarios estén completamente satisfechos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 *Gestión Humana*

Según Jaramillo Naranjo (2005) , en su artículo define la gestión humana como aquella área que comprende todos los seguimientos requeridos para dirigirse a los colaboradores de una organización, teniendo en cuenta desde el reclutamiento y la selección hasta procesos como la formación, incentivos y evaluación de desempeños también comprende la salud y seguridad de cada uno de los trabajadores, así como también todo aquello que vaya encaminado a lograr un beneficio para la empresa y los empleados.

Para los autores Snell & Bohlander (2014), la gestión humana se apoya en una secuencia de métodos para gestionar o guiar al recurso humano de una organización, así como, además instituye una guía en la que los delegados a tomar las elecciones relevantes con respecto al talento humano logren realizarlo de una mejor forma y hacer uso del capital humano usando y desarrollando sus capacidades y destrezas con el objeto de traer beneficios a la organización.

La gestión del talento humano se considera un aspecto muy importante dentro de la empresa ya que este depende de las tareas y la manera en que estas se ejecutan, es por eso que el autor Chiavenato (2002) menciona la importancia de esta gestión dentro de la empresa, adoptando toda la estructura organizacional y así como también las tecnologías que son utilizadas para llevar a cabo cada uno de los procesos y lograr obtener resultados importantes.

Dentro de la unidad de negocio Drummond Mina se encuentran los siguientes procesos que comprenden el área de gestión humana.

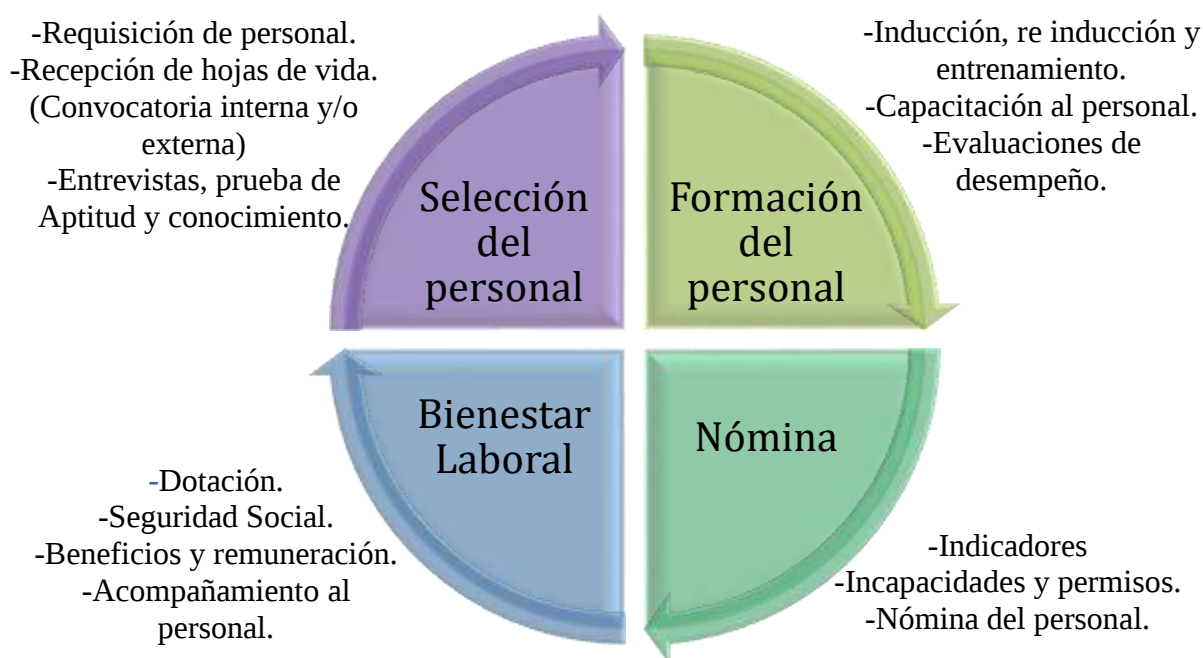


Ilustración 1. Procesos del área de gestión humana en la unidad de negocio Drummond Mina.

Fuente: Elaboración propia

2.2.1.1 Selección.

Para consideración del autor Chiavenato (2009), la selección del personal consiste en elegir de manera precisa al personal indicado para el cargo o perfil adecuado en su momento oportuno. De manera un poco más generalizada, este proceso lo que busca en sí es encontrar dentro de esa diversidad de aspirantes quienes son los más adecuados de acuerdo con las habilidades y aptitudes que requiere el cargo o ya bien sea la organizacional como tal, con esto simplemente se pretende aumentar el desempeño del capital humano y así poder lograr mayor productividad al hacer una buena elección del personal.

2.2.1.2 Formación.

Según los autores Dessler & Valera Juárez (2011), el proceso de formación y capacitación es básicamente reforzar esas habilidades idóneas del colaborador para que este ejecute sus actividades de manera eficiente y óptima logrando resultados de calidad, a través de este proceso se logra que las personas que conforman la empresa estén de forma continua potenciando y adecuando su perfil con los conocimientos, aptitudes y habilidades necesarias para el desempeño de su cargo es por eso que mencionan que la formación es una de las inversiones más rentables.

2.2.1.3 Bienestar laboral.

Según lo menciona, Quintana Chamorro (2020) en su monografía describe el bienestar laboral como la perseverancia de explorar y velar por cada una de las actividades que realiza

cotidianamente el talento humano de la empresa, así mismo como comienza el bienestar social tanto como para ellos como para sus familiares. Teniendo así que las organizaciones encaminan este proceso de bienestar laboral a acoplarlo a las necesidades de los colaboradores que surgen a medida del tiempo.

2.2.1.4 Nómina.

Desde un concepto más estructurado y administrativo, el objetivo primordial del proceso de nómina es lograr el pago oportuno y puntual a todos los empleados de la organización, asegurando que este proceso se lleve a cabo de manera precisa y correcta. Por lo que un proceso de nómina bien hecho es de mucha importancia para las empresas hoy en día, ya que esto contribuye de manera positiva un buen clima organizacional. Esto es mencionado por la autora, Sánchez González (2015).

2.2.2 Gestión humana y plan de mejoramiento.

La tabla 1, representa un cuadro comparativo donde se tienen en cuenta los temas como la gestión humana y lo que es un plan de mejoramiento todo esto según autores, a su vez relaciona la importancia de estas y las ventajas y sus desventajas.

Tabla 1. Gestión Humana y Plan de Mejoramiento

	Importancia	Ventajas	Desventajas
Gestión Humana	Para el autor, Chiavenato (2002) considera para una buena gestión de este recurso debe basar en la planificación, organización y el desarrollo de técnicas capaces de impulsar el buen funcionamiento de los trabajadores, consiguiendo así la posibilidad de poder lograr objetivos de manera individual pero que pueden estar directamente involucrados o no con la empresa.	Al establecer diversos procesos para una buena gestión del talento humano, establece 6 niveles donde comienza con la admisión del personal, sigue el reclutamiento, compensación, el desarrollo de personal y por último el monitoreo de las personas.	El mal uso de este modelo, según Chiavenato (2002) pueden ocasionar que este no muestre resultados eficientes dentro de la organización ya que se pueden distorsionar las actividades para cada nivel.
Plan de mejoramiento	Para la autora Fernández (2018), un plan de mejora es aquel que comprende todas las habilidades que se requieren en una organización, por ende, es de suma importancia llevarlos a cabo para así poder dar mejoras continuamente a las actividades que se realizan en cada proceso.	Con la implementación de planes de mejoras en las empresas se logra ser más productivos y competitivos dentro del mercado en el que se encuentre enfocada la organización.	Para el caso de Compass Group, al ser una multinacional, implementar planes de mejora requiere de importantes inversiones.

2.3 Bases Legales

El marco legal que incide en la ejecución del plan se puede detallar en esta sección, el cual especifica las fuentes regulatorias y leyes.

2.3.1 *Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 y Ley 100 de 1993*

El Código Sustantivo del Trabajo, ordena las disposiciones entre las relaciones laborales y leyes que intervienen en el proceso de gestión del talento humano. Las interacciones contractuales de cada una de las empresas continuamente permanecen direccionadas por leyes y reglas dadas por los entes que corresponden; en Colombia, esta interacción entre empleador y empleado está regida por el Código Sustantivo del Trabajo y la Ley 100, debido a que dichos 2 delimitan y argumentan los deberes y derechos de todas las piezas en un contrato gremial.

(Función Pública, s.f.)

2.3.2 *Ley 789 de 2002*

Dicta las normas de apoyo al empleo y la protección social. Por lo que se debe tener en cuenta al momento de analizar los procesos como el de bienestar laboral y nómina.

2.3.3 *Ley 50 de 1990*

El empleador y el empleado podrán pactar el salario por tiempo, obra, etc. Siempre y cuando se respete el SMMLV. Resaltando la importancia de esta, ya que dentro de la organización se presentan diferentes tipos de contrato. (Portal Único del Estado Colombiano, s.f.)

2.3.4 *Decreto 1567 de 1998*

Se crea el sistema de Estímulos, los programas de Bienestar y los programas de Incentivos.

(RedJurista, s.f.)

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

3. Planteamiento del problema

Compass Group, es una empresa líder en brindar servicios de alimentación y soporte en una de las empresas más importantes del sector minero como lo es Drummond LTD, es por eso que en esta unidad es primordial brindar una atención y un servicio de calidad. Uno de los pilares fundamentales en todas las organizaciones es el talento humano, y en esta unidad no será la excepción debido a eso el área de gestión humana comprende cuatro (4) procesos que son: SELECCIÓN - FORMACIÓN - BIENESTAR LABORAL – NÓMINA.

La empresa cuenta con 200 colaboradores, donde al menos el 75% son de la parte operativa y el 25% restante de la administrativa. Una de las principales problemáticas es la deficiencia en algunas actividades del área de gestión humana, cabe resaltar que los procesos en general no son deficientes solo que hay ciertas actividades que están inmersas en cada uno de los procesos que sí requieren de una mejora o un cambio, debido a esto existen múltiples causas para que se presenten estos problemas, como, por ejemplo: La falta de estímulos para aumentar la motivación de los colaboradores, las tareas que se delegan de forma inesperadas, los métodos desactualizados, y los reportes de novedades que son de mucha concentración y cuidado.

Por eso al no implementar estos planes de mejoramiento, la empresa o en su defecto el líder del área de gestión humana no tendrá en cuenta cuál o cuáles son los procesos que requieren de manera inmediata cambios para beneficio de toda el área y a su vez la unidad de negocio.

Es por ello, que durante esta práctica surge la necesidad de revisar estos procesos que se llevan a cabo en el área de gestión humana teniendo como enfoque principal analizar cada uno y encontrar a su vez cuales son los procesos que presenten mayores dificultades para así lograr identificar y revisar donde la empresa pueda estar perdiendo la oportunidad de implementar

herramientas para una buena gestión del personal, esto encaminado a satisfacer las necesidades de los trabajadores, y promover un clima de trabajo agradable. Además, es importante motivar e incentivar a los colaboradores, todo esto con el propósito de poder contribuir tanto como al beneficio de la empresa, así como también a cada uno de los colaboradores.

3.1 Formulación del problema

¿Qué operaciones se deben llevar a cabo para realizar mejoras en el proceso que está presentando mayores falencias en el área de gestión humana en la empresa Compass Group - Unidad Drummond Mina?



Ilustración 2. Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Diseñar un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa
COMPASS GROUP S.A - UNIDAD DRUMMOND MINA.

4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual en los procesos del área de gestión humana en la empresa.
- Plantear el diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana.
- Ejecutar un plan de acción para el mejoramiento del proceso que presenta mayores falencias dentro del área de gestión humana.

5. Justificación

En la actualidad, todas las organizaciones se encuentran en un entorno globalizado que les permite estar en constante cambio, es por ello por lo que estas se ven en la necesidad de volverse más exigentes y competitivas para así poder mantener su supervivencia en el mercado. Esto provoca que la gestión del talento humano se convierta en uno de los pilares fundamentales dentro de una empresa y que un buen programa es fundamental como lo menciona, Snell & Bohlander (2014), que consideran que un programa de gestión humana contempla básicamente un plan general para la buena administración del personal, creando así una guía donde las personas encargadas de dicha gestión puedan asumir decisiones importantes para lo que concierne al personal y así poder explotar sus habilidades con el fin de contribuir a la empresa.

Si se analizan las tendencias que corresponden a lo que es la gestión humana, Cárdenas (2008) menciona que se tiene la posibilidad de mirar que la mayoría de las empresas logran un adecuado desarrollo de este instrumento, lo cual representa un enorme reto. Ya que es fundamental que se desarrolle una estrategia que logre ser eficiente.

Por eso, el objetivo primordial al diseñar el plan de mejora en el área de gestión humana está en la busca en tener una gran transcendencia en la productividad de la empresa, la mejora en el rendimiento de cada uno de los empleados, por eso es de suma importancia el cumplimiento de todos los objetivos planteados en este trabajo y así poder lograr resultados positivos que traigan beneficios para la empresa y para todos sus colaboradores.

6. Metodología

6.1. Tipo de investigación.

Con el fin de realizar el diseño del plan de mejora en la empresa, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), donde serán identificados y analizados los aspectos que conciernen a la gestión del talento humano en la empresa. Realizando observaciones en los diferentes procesos e identificar cual es el proceso que presenta más falencias dentro del área y así poder fijar un plan de acción que colabore a disminuir estos aspectos negativos.

Pacheco y Blanco (2002), en su artículo resalta el hallazgo del camino que ha surgido por el debate a lo largo la historia sobre la contraposición que ofrecen los enfoques cualitativos y cuantitativos y que, aunque siga existiendo la controversia epistemológica se han venido abordando los temas de surgimiento sobre la importancia de tener lineamientos de la metodología mixta.

6.2 Población.

En el desarrollo del presente trabajo, la población objetivo con la que se pretende trabajar va a ser con todos los colaboradores de la empresa incluyendo la parte administrativa y operativa, es decir con 200 personas, esto con el propósito de sacar una muestra para la aplicación de las herramientas a utilizar.

6.2.1 Muestra

Para hallar el tamaño de muestra de la población a trabajar, se realiza mediante un muestreo aleatorio estratificado por afijación proporcional. Donde:

$N =$ Población

Z= Nivel de confianza

P= Probabilidad de éxito

Q= (1-P) Probabilidad de que no ocurra el evento

e= Error de estimación

Teniendo como margen de error del 5% y un nivel de confianza del 90%

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{200 * 1.65^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (200 - 1) + 1.65^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{136.125}{1.228125} = 110.83969 \approx 111$$

	Administrativos	Operativos	TOTAL
Población	50	150	200
Muestra	<i>x</i>	<i>y</i>	111

Se expresa la proporcionalidad;

$$\frac{50}{x} = \frac{150}{y} = \frac{200}{111}$$

$$\frac{50}{x} = \frac{200}{111} \rightarrow x = \frac{50 * 111}{200} = 28$$

$$\frac{500}{y} = \frac{570}{185} \rightarrow y = \frac{500 * 185}{570} = 83$$

Por tanto, en la muestra se tomarían 28 trabajadores administrativos y 83 operativos.

6.3 Fases de la Metodología

Para la recolección y análisis de la información requerida para el desarrollo efectivo del presente trabajo, comprenderá las siguientes fases:

6.3.1 *Fase I: Diagnóstico del área de gestión humana.*

Para lograr el cumplimiento del objetivo específico número 1, se propone determinar al máximo detalle cómo se encuentran actualmente los procesos dentro de área de gestión humana por medio de herramientas y actividades como:

- Elaboración de un organigrama para la unidad de negocio Drummond mina.
- Esquema de relación de los procesos del área de gestión humana. Con esto se pretende saber dónde se encuentra ubicado cada proceso, y así poder relacionar de forma oportuna la relación que existe entre cada uno de estos de manera estructurada.
- Determinar cuáles son esas tareas que realizan cada uno de los procesos que comprenden toda el área de gestión humana por medio de una lista de chequeo.
- El estudio y análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para cada uno de los procesos con la ayuda de cada analista encargado con ayuda de una herramienta como lo es la matriz DOFA. Esto con el fin de poder encontrar cual es el proceso que el área de gestión humana necesita priorizar para su mejoramiento.
- Aplicar una encuesta a la muestra seleccionada, esto con la finalidad de descubrir la satisfacción y la perspectiva que tienen ellos de cada uno de los procesos de gestión humana de la unidad.

- Definir cuál es el proceso del área de gestión humana que requiere la ejecución de un programa de mejora por medio de un diagrama de Pareto.

6.3.2 Fase II: Planteamiento del diseño del plan de mejoramiento para el área de gestión humana.

Las actividades que se pretenden realizar para lograr un planteamiento eficiente de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana son las siguientes;

- Presentar mejoras para toda el área y a su vez para cada proceso específico.
- Diseñar el plan de acción que se va a desarrollar para el proceso que presenta mayores falencias dentro del área, es decir la creación de un programa y su plan de trabajo.

6.3.3 Fase III: Ejecución del plan de mejoramiento para el proceso con mayores falencias.

Por último, se tiene el desarrollo del tercer objetivo donde se hará el desglose de cuáles fueron esos hallazgos, problemas y falencias que se encontraron dentro de los procesos para que así posteriormente se realice un plan de acción para el proceso que se haya determinado anteriormente, sea el menos productivo. Por lo que se realiza lo siguiente:

- Ejecutar un programa y su plan de trabajo para el o los procesos a mejorar dentro de área.
- Evidenciar cuáles fueron esas actividades que se llevaron a cabo para la ejecución del plan de mejora, resaltando que solo se realizarán las actividades que no requieren inversión económica.

7. Cronograma y descripción de actividades

7.1 Cronograma de actividades

Tabla 2. Cronograma y descripción de Actividades

ACTIVIDAD	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Intervención directa y Análisis de la situación actual	X														
2. Elaboración de organigrama de la unidad.	X														
3. Elaboración de mapa de procesos		X													
4. Elaboración de listas de chequeo		X													
5. Aplicación de lista de chequeo			X												
6. Análisis de la información/resultados			X	X											
7. Realización de matriz DOFA				X											
8. Aplicación de encuestas				X	X										
9. Análisis de los resultados					X	X									
10. Plan de mejora para el área de gestión humana							X								
11. Diagrama de Pareto								X							
12. Diseño del programa y plan de trabajo								X	X						
13. Socialización de programa y plan de trabajo									X						
14. Ejecución de programa y plan de trabajo.										X	X	X	X	X	
15. Recopilación de evidencias														X	X

Fuente: Elaboración propia

7.2 Descripción de actividades:

Actividad 1.

En esta primera actividad se realiza la intervención dentro del área de gestión humana para así lograr efectuar un análisis de cómo se encuentra su situación actual.

Actividad 2.

Con el fin de ubicar donde se encuentra el área de gestión humana con relación a las demás áreas de la unidad de negocio.

Actividad 3.

Esta actividad se hace con la finalidad de conocer a profundidad cómo se han organizado los procesos del área de gestión humana.

Actividad 4.

Para conocer cuáles son las actividades y/o tareas que se realizan en los procesos de formación-bienestar-selección-nómina se realiza la lista de chequeo.

Actividad 5.

Para conocer cuáles son las actividades y/o tareas que se realizan en los procesos de formación-bienestar-selección-nómina se aplican las listas de chequeo en compañía de las analistas de gestión humana y controller laboral.

Actividad 6.

Análisis de la información obtenida en la actividad número 2, 3 y 5.

Actividad 7.

Fortalezas: Encontrar cuál es el proceso más fuerte dentro del área, y qué ventajas brinda cada uno de los procesos.

Oportunidades: Identificar cual es el proceso que genera más oportunidades de productividad dentro del área de gestión humana.

Debilidades: Encontrar esos aspectos negativos que el proceso que más debilidades está presentando.

Amenazas: Determinar cuáles pueden ser esos factores posibles que afecten de una manera externa los procesos.

Actividad 8.

Por medio de herramientas como encuestas se recopila la información necesaria para conocer el punto de vista de los colaboradores.

Actividad 9.

Análisis de la información obtenida en la actividad número 8.

Actividad 10.

Esta actividad se realiza con el fin de presentar las mejoras en toda el área de gestión humana.

Actividad 11.

Se elabora el diagrama de Pareto, además de eso presentar el proceso que mayores falencias presente dentro del área.

Actividad 12.

Diseñar el plan de trabajo una vez se obtenga cual es los procesos para mejorar.

Actividad 13.

Socializar el diseño y dar conocimientos de las actividades que se tienen proyectadas para así poder ejecutar ciertas actividades del programa.

Actividad 14.

Ejecutar ciertas actividades del plan de mejoramiento y posteriormente presentar los resultados de la propuesta del programa a realizar para el proceso que requiere mejora, esto viene acompañado de un plan de trabajo.

Actividad 15.

Recopilación de evidencias como soporte de las actividades que lo requieran.

8. Resultados

8.1 Fase I: Diagnóstico del área de gestión humana

8.1.1 Organigrama de la unidad de negocio

Es de suma importancia resaltar que dentro de la unidad de negocio no hay un organigrama o un diseño jerárquico estipulado, es por ello que para este diagnóstico surgió la necesidad de diseñar uno, para así conocer donde se encuentra ubicado exactamente el área de gestión humana y quienes conformar a este. Como se puede apreciar en la ilustración 3, la unidad está constituida por la oficina de gerencia y 9 áreas más entre ellas el área de gestión humana.

El organigrama se realizó con base en a la información suministrada en la *planta de personal cgs drummond mina del rol diario*, que es la base de datos donde se encuentra relacionada toda la información de los colaboradores vinculados a la unidad de negocio Drummond mina.

➤ El área de gestión humana se encuentra conformado por:

Un (1) jefe de gestión humana.

Tres (3) analistas de gestión humana

Un (1) Controller laboral

- 1. Un (1) Analista de gestión humana – Bienestar laboral.*
- 2. Un (1) Analista de gestión humana – Formación.*
- 3. Un (1) Analista de gestión humana – Selección.*
- 4. Un (1) Controller laboral – Nómina.*

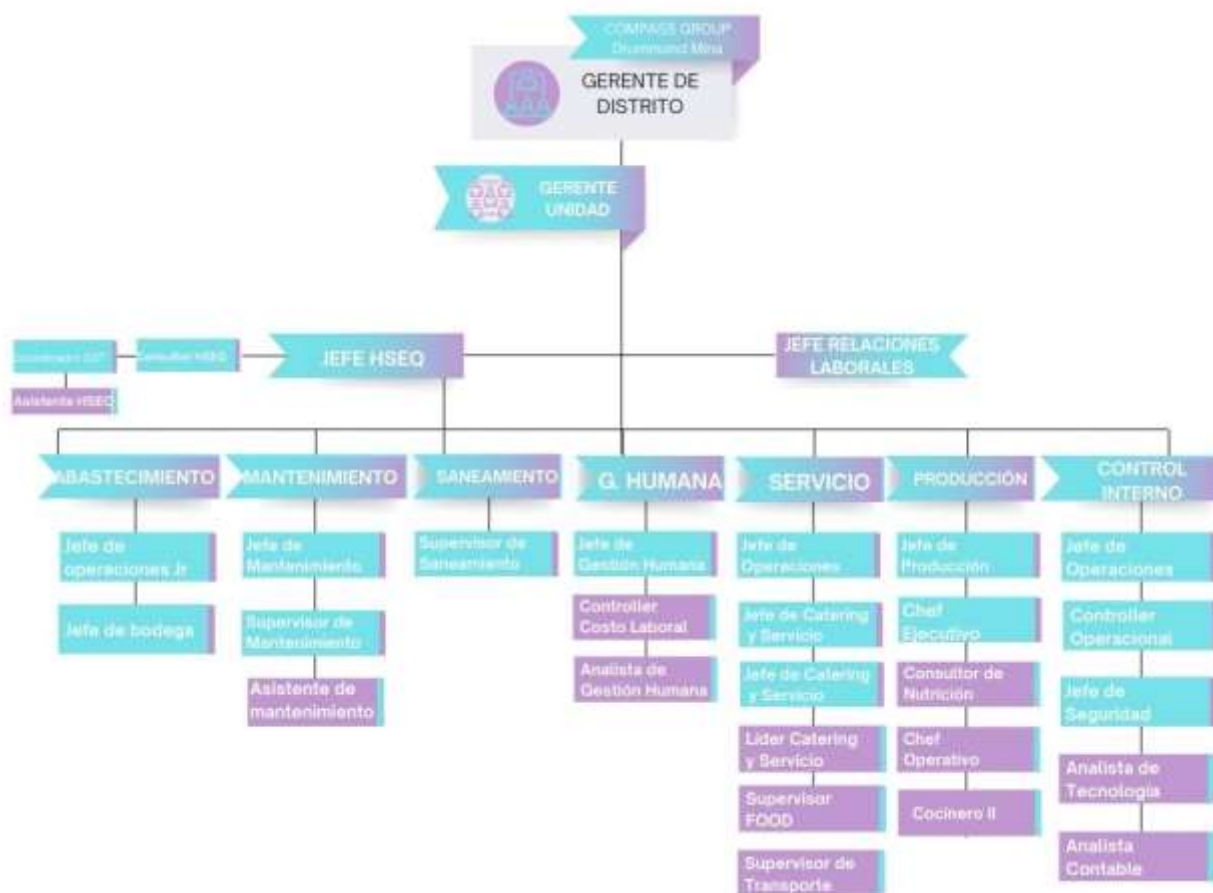


Ilustración 3. Organigrama de la unidad de negocio Drummond mina.

Fuente: Elaboración propia.

8.1.2 Esquema de relación de procesos del área de gestión humana.

Este esquema es una herramienta fundamental para el área de gestión humana ya que representa de la interdependencia que existe entre cada uno de los procesos de tal forma que este genere un valor y que a su vez todas las necesidades de los colaboradores se satisfagan, como se puede observar en la ilustración 4 se encontraron dentro del área los siguientes procesos para la elaboración del mapa de proceso:

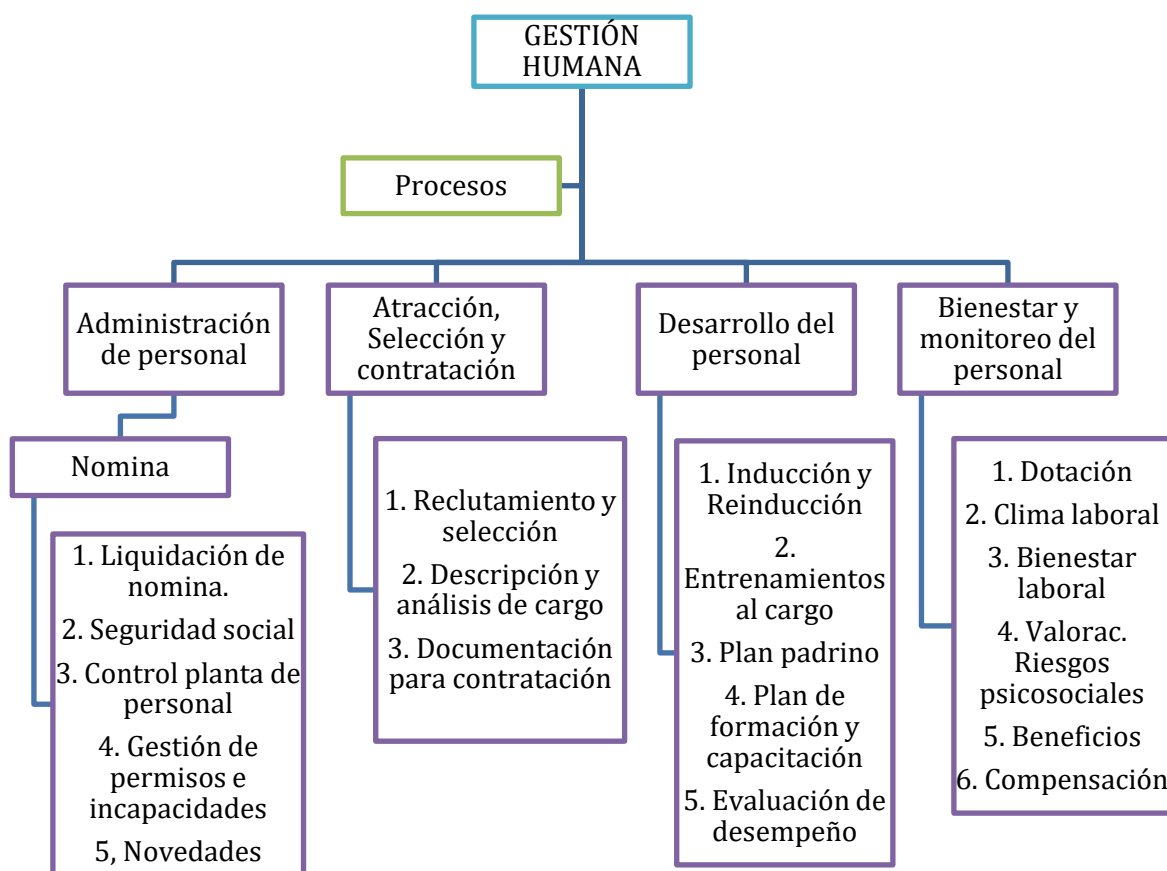


Ilustración 4. Esquema de procesos del área de gestión humana.

Fuente: Elaboración propia

- **Administración de personal:** Este proceso de gestión del talento humano es responsable de velar por el cumplimiento de los servicios de nómina de la empresa, además de mantener todos los datos de los colaboradores y mantenerlos actualizados lo que permite una cooperación interna fluida.
- **Atracción, Selección y contratación:** Aquí el objetivo principal es garantizar que cada uno de los subprocesos de encuentro organizado y sea transparente para así poder encontrar al candidato perfecto que sea quien responda de manera positiva a todas las necesidades de la empresa.
- **Desarrollo del personal:** Este proceso incluye las actividades que se llevan a cabo para impulsar el desarrollo de las habilidades profesionales y personales de los colaboradores de forma que estos pueden tener medios adecuados para potenciar el aprendizaje y desarrollo, y así lograr ser más eficientes en sus puestos de trabajo.
- **Bienestar y monitoreo del personal:** Estas actividades y/o decisiones que la empresa toma en pro de que cada miembro de la unidad satisfaga sus necesidades tanto personales como laboralmente, sociales y culturales fomentando así la productividad y la calidad de vida de los trabajadores.

8.1.3 Resultado de la aplicación de listas de chequeo

En esta actividad se realizó en compañía de las analistas de gestión humana de cada uno de los procesos correspondientes y la controller laboral encargada del proceso de nómina. Se creó un formato para cada proceso como se puede observar en los anexos 1, 2, 3 y 4.

Teniendo así los siguientes análisis para cada proceso:

Análisis 1. Formación

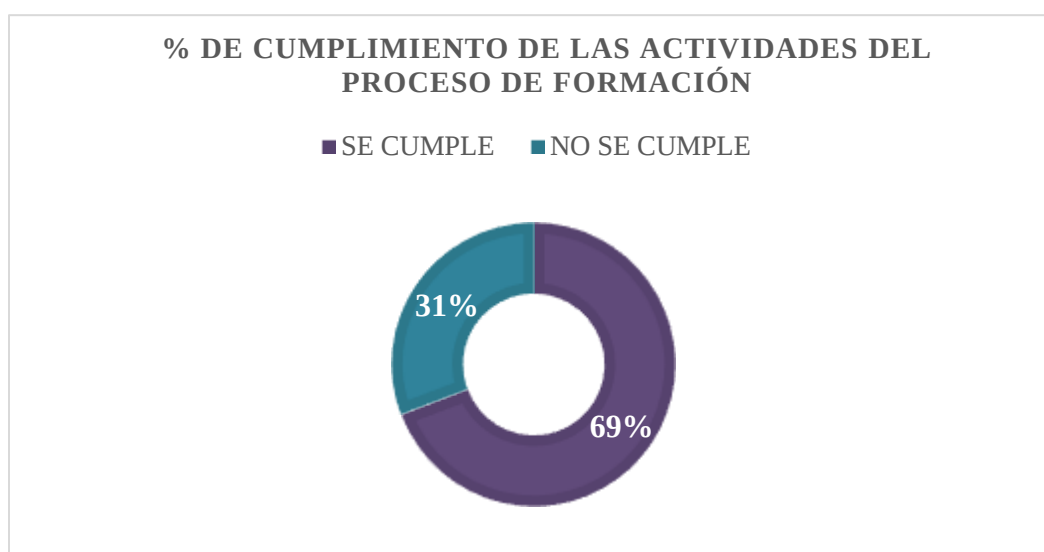


Ilustración 5. % de cumplimiento de las actividades de formación

Como se observa en la ilustración 5 para el proceso de formación se listaron 13 actividades de las cuales el 69% se cumple a totalidad y el 31% restante no se cumple, algunas de las actividades que si se cumplen pero tuvieron algunas observaciones por parte de la analista de formación tales como, avisarles al personal de la empresa el lugar y hora donde se le realizaran las capacitaciones a lo que ella especifica que si lo hacen pero solo con el personal vacacionero ya que es un volumen de alrededor de 30 personas. Es de suma importancia resaltar una actividad que no se cumple como lo es la aplicación de procedimientos específicos para

identificar las necesidades de formación de los colaboradores, ya que siempre son impartidos temas que son emitidos directamente desde la sede principal sin tener en cuenta las necesidades que surgen dentro de la unidad de negocio. Ver anexo 1.

Análisis 2. Bienestar Laboral



Ilustración 6. % de cumplimiento de las actividades de bienestar laboral

La ilustración 6, nos presenta gráficamente el porcentaje de actividades que se cumplieron según la lista de chequeo aplicada al proceso de bienestar laboral, donde se cumplieron con el 56%, en esta lista de chequeo se destacan actividades como lo son la inexistencia de un plan de bienestar laboral, ya que se desconoce completamente el cronograma del mismo, también que las actividades contra el estrés laboral llevan poco tiempo ejecutándose dentro de la unidad y solo se estaban haciendo con el personal administrativo correspondiente al cargo de supervisores food.

El otro 44% correspondiente a las actividades que no se cumplen, se destaca la no implementación de indicadores para medir la satisfacción de los colaboradores, así como

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

también que no se les hace un seguimiento adecuado a los trabajadores que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, ya que se han presentado algunos casos de violencia intrafamiliar con parejas que laboran dentro de la empresa, colaboradores diagnosticados con depresión y ansiedad, y algunos con familiares cercanos con problemas de drogadicción y alcoholismo. Ver anexo 2.

Análisis 3. Nómina

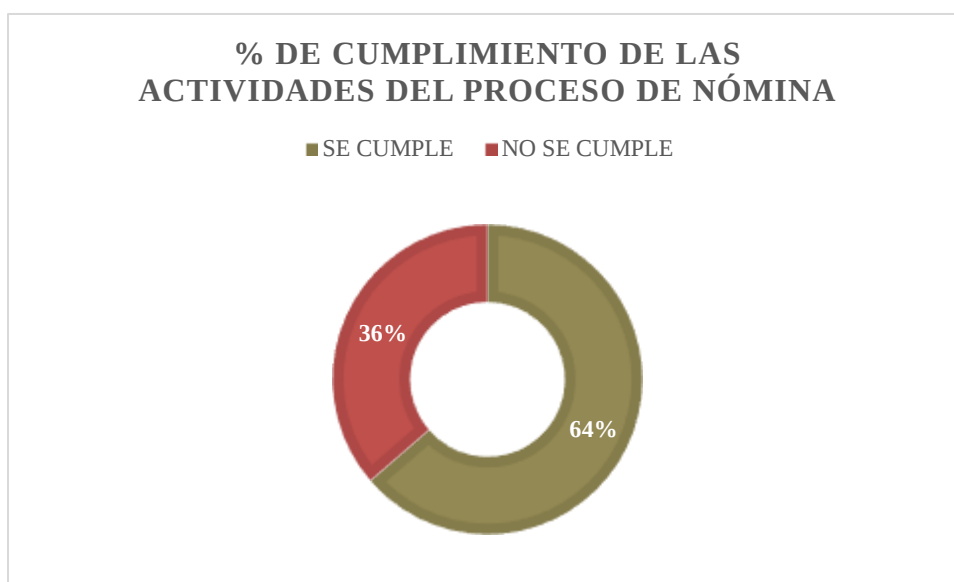


Ilustración 7. % de cumplimiento de las actividades del proceso de nómina.

Como se observa en la ilustración 7, del proceso de nómina se listaron (11) actividades de las cuales 4 no ellas no son implementadas dentro de este, es decir el 36%, con actividades que no se implementan como, por ejemplo: el uso adecuado de manuales de procedimientos, o la inexistencia de planes de contingencia para casos de emergencias que puedan afectar el proceso de nómina. A su vez el 64% de las actividades que si cumplen son el reporte del indicador de ausentismo, liquidación de nómina y el registro de novedades en la plantilla emitida a Bogotá.

Ver anexo 3.

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Análisis 4. Selección

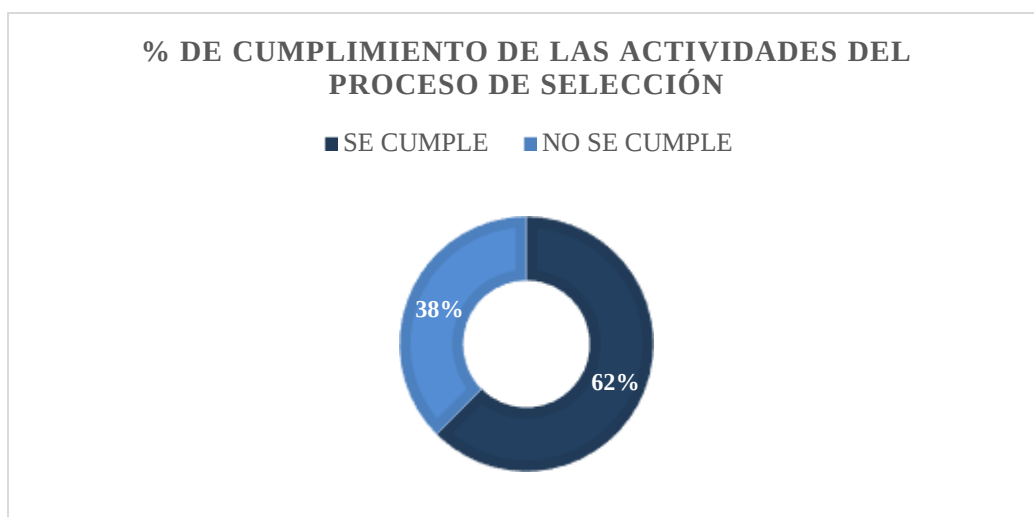


Ilustración 8. % de cumplimiento de las actividades del proceso de selección.

La lista de chequeo para el proceso de selección arrojó los siguientes resultados como se puede observar en la ilustración 8; el 62% de las actividades se cumplen, aunque hay algunas que se le realizaron observaciones por parte de la analista de selección como en la aplicación de las pruebas psicométricas ya que manifiesta que este es un filtro para continuar el proceso pero que en ocasiones estas son repetidas por ser personas recomendadas por la gerencia, por ejemplo. A su vez el 38% de las actividades que no se cumplen corresponden a ciertos aspectos como que no se les notifica de manera oportuna a los candidatos no seleccionados para el perfil, y también que no existen indicadores para medir la rotación del personal, manifestado así que en proceso de nómina se hace algo similar pero es con un indicador que mide específicamente cuántas vacantes hay abiertas en dicho momento y que ese reporte se le hace directamente al cliente, es decir a la empresa Drummond Ltda. Ver anexo 4.

8.1.4 Aplicación de encuesta de satisfacción al personal administrativo y operativo de la empresa Compass Group.

La encuesta se realizó de manera digital por medio de la plataforma Google forms, conformada por once (11) preguntas para así poder recopilar la información necesaria a las interrogantes estipuladas en este proyecto y con eso se realizó un breve análisis a cada una de las preguntas. El formato de la encuesta se puede observar en el Anexo 5.

8.1.4.1 Tipo de cargo del colaborador.

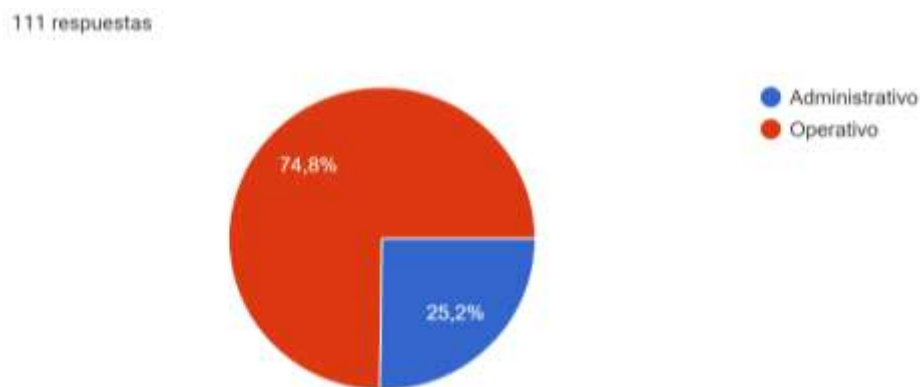


Ilustración 9. Tipo de cargo.

Para llevar a cabo la encuesta se tuvo en cuenta la muestra obtenida en la metodología de este proyecto, por lo tanto, como lo demuestra la ilustración 9 para el total de 111 encuestas el 74,7% de la población son personal operativo y el 25,2% son administrativos.

8.1.4.2 Cargo que desempeña en la compañía.

111 respuestas

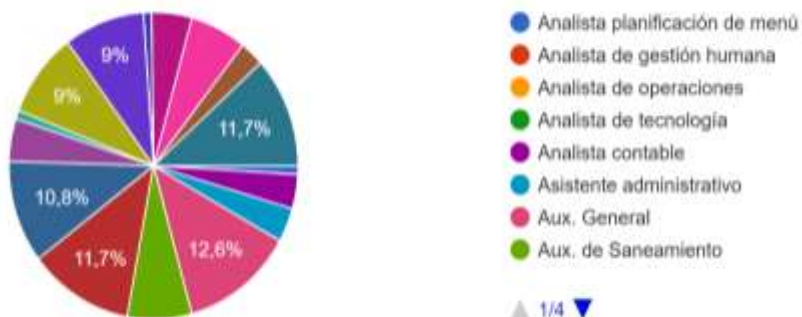


Ilustración 10. Cargo

En la unidad de negocio Drummond mina, existe una gran variedad de cargos y lo que se puede evidenciar en la ilustración 10 es que el porcentaje mayor, es decir, el 12,5% de colaboradores según la muestra son auxiliares generales, seguidos del 11,7% que son cargos del área de producción como panaderos y auxiliares de cocina.

8.1.4.3 ¿Usted cómo calificaría la atención por parte del personal del área de gestión humana?

111 respuestas

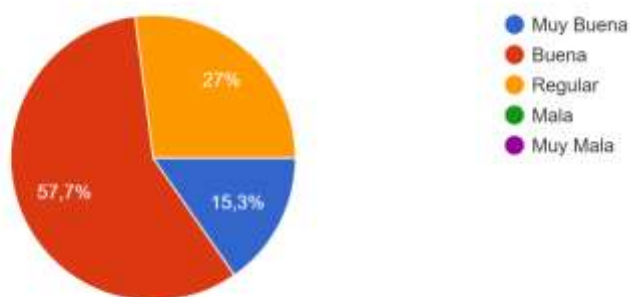


Ilustración 11. ¿Usted cómo calificaría la atención por parte del personal del área de gestión humana?

La ilustración 11 muestra que la mayoría de los colaboradores califican la atención que reciben por parte del personal encargado del área de gestión humana como buena, siendo estos el 57,7% de toda la muestra. Seguidos del 27% que indican que la atención es regular y por último el 15,3% responde que es muy buena la atención.

8.1.4.4 En los últimos 4 meses, ¿con cuál de los procesos del área de gestión humana se ha sentido inconforme?

111 respuestas

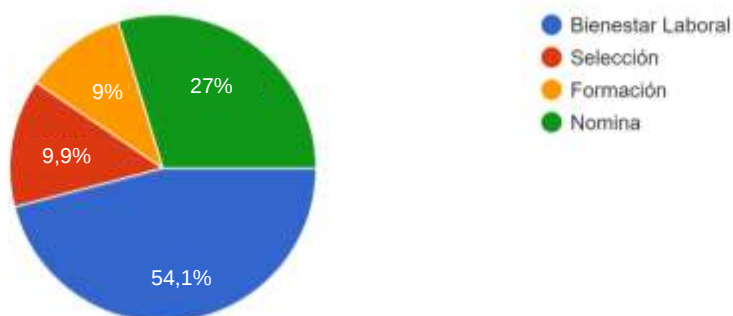


Ilustración 12. En los últimos 4 meses, ¿con cuál de los procesos del área de gestión humana se ha sentido inconforme?

Como se puede observar en la ilustración 12, de los cuatro procesos que comprenden el área de gestión humana, el proceso con el cual la mayoría de los colaboradores manifiestan que en los últimos cuatro meses se han sentido inconformes es con el proceso de bienestar laboral, siendo un resultado del 54,1%, seguido del proceso de nómina con un 27% y los procesos con un resultado bajo de inconformidad fueron los procesos de selección y formación.

8.1.4.5 ¿Sus solicitudes ante el área de gestión humana han tenido respuesta positiva?

111 respuestas

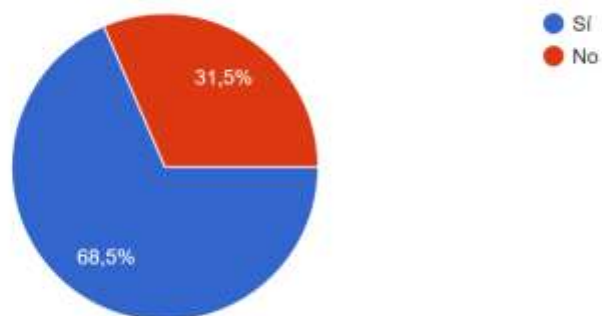


Ilustración 13. ¿Sus solicitudes ante el área de gestión humana han tenido respuesta positiva?

De acuerdo a la ilustración 13, se evidencia de manera positiva la efectividad ante las posibles soluciones dadas por parte del personal del área de gestión humana, teniendo así un 68,5% de colaboradores satisfechos y un 31,5% dice que no ha obtenido respuestas positivas.

8.1.4.6 ¿Cuál cree usted que es el proceso que más demora en atender sus inquietudes o solicitudes?

111 respuestas

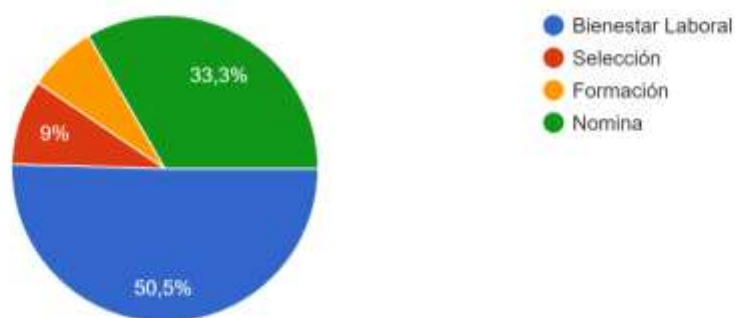


Ilustración 14. ¿Cuál cree usted que es el proceso que más demora en atender sus inquietudes o solicitudes?

La ilustración 14 muestra que 61 colaboradores manifiestan que el proceso que demora más en atender las inquietudes o solicitudes de los colaboradores es el proceso de bienestar laboral, con una cifra del 50,5% haciendo una gran diferencia de los otros procesos. Seguido a este con un 33,3% el proceso de nómina y 9% para el de selección.

8.1.4.7 ¿Percibe apoyo, respaldo y orientación en sus necesidades por parte del área de gestión humana?

111 respuestas

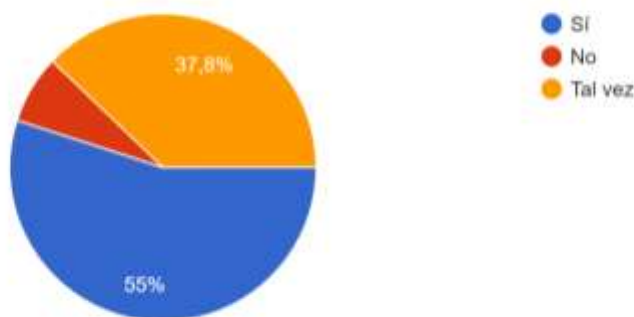


Ilustración 15. ¿Percibe apoyo, respaldo y orientación en sus necesidades por parte del área de gestión humana?

La ilustración 15, demuestra que 55% de los colaboradores se sienten apoyados y respaldados por parte del área de gestión humana con un bajo porcentaje de negatividad.

Lo que se puede interpretar de manera positiva para el buen funcionamiento del área, sin embargo, el resto de los colaboradores presentaron dudas al momento de afirmar esta pregunta por lo que optaron por decir que tal vez, siendo estos el 37,8%.

8.1.4.8 De las actividades que comprende el proceso de bienestar laboral, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?

111 respuestas

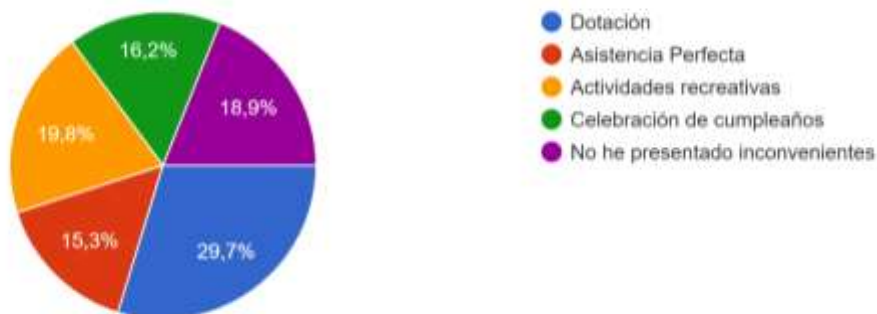


Ilustración 16. De las actividades que comprende el proceso de bienestar laboral, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?

De acuerdo con lo que se observa en la ilustración 16, una de las principales actividades que realiza el proceso de bienestar laboral es el que mayor porcentaje de inconvenientes según los encuestados siendo este del 29,7%, seguido de las actividades recreativas con un porcentaje de 19,8% de colaboradores insatisfechos.

8.1.4.9 De las actividades que comprende el proceso de nómina, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?

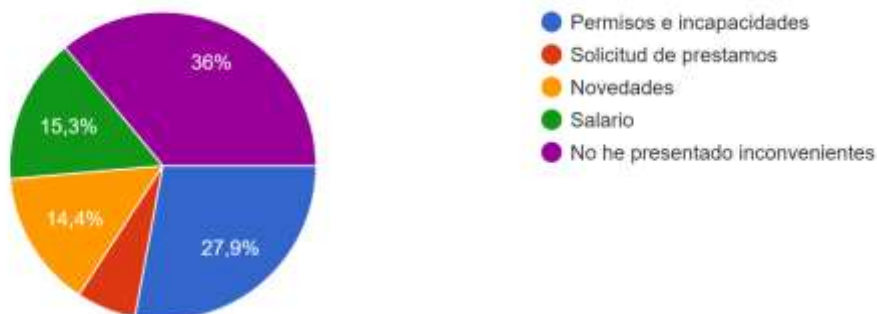


Ilustración 17. De las actividades que comprende el proceso de nómina, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?

La ilustración 17, demuestra que de las actividades comprendidas en el proceso de nómina el 36% de los encuestados no presenta inconvenientes, pero la otra parte de la muestra se queja de actividades como lo son la gestión de permisos e incapacidades, el salario y el registro de novedades.

8.1.4.10 De las actividades que comprende el proceso de selección, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?

111 respuestas

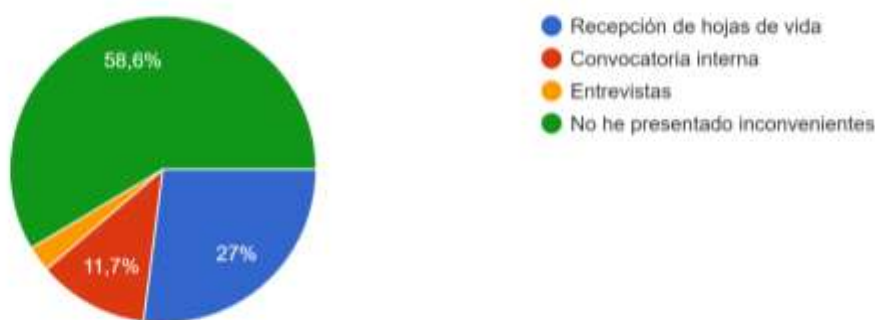


Ilustración 18. De las actividades que comprende el proceso de selección, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?

La ilustración 18, demuestra que de las actividades comprendidas en el proceso de selección el 58,6% de los encuestados no presenta inconvenientes, pero la otra parte de la muestra se queja de actividades como lo son la recepción de hojas de vida manifestando que en ocasiones éstas se pierden al momento de referir a algún familiar, y el 11,7% han tenido inconvenientes con el proceso de convocatoria interna ya que algunas veces estos tiene una experiencia amplia en la operación pero el perfil no cumple al cargo que quieren ascender.

8.1.4.11 De las actividades que comprende el proceso de formación, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?

111 respuestas

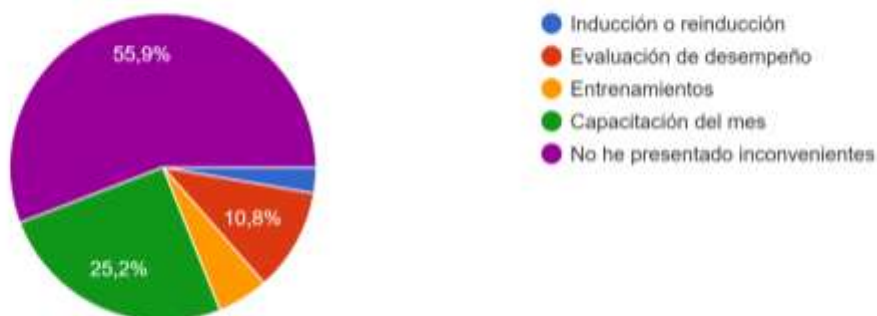


Ilustración 19. De las actividades que comprende el proceso de formación, ¿con cuál de ellas ha presentado inconvenientes?

La ilustración 19, demuestra que de las actividades comprendidas en el proceso de formación el 55,9% de los encuestados no presentan inconvenientes, pero la otra parte de la muestra se queja de actividades como lo son las capacitaciones del mes, resaltando que por cuestiones de tiempo estos no son impartidos de la mejor manera, también de la evaluación de desempeño y los entrenamientos.

8.1.5 Matriz DOFA del área de gestión humana.

Para llevar a cabo la realización de la matriz DOFA y poder determinar cuáles son esos aspectos que afectan de manera positiva o negativa al área de gestión humana que a su vez pueden generar una amenaza para el área y la empresa, o si por lo contrario se pueden obtener una serie de oportunidades.

Como se puede observar en la tabla 3. El diseño y desarrollo de la matriz se llevó a cabo teniendo en cuentas algunos aspectos mencionados con la realización de las listas de chequeo, pero además de lo que se ha descifrado a lo largo del desarrollo de la práctica empresarial. Para las amenazas cabe resaltar que los factores externos que se tuvieron en cuenta eran a nivel de las otras áreas que constituyen la unidad de negocio

A continuación, en la tabla 3 se observan los resultados obtenidos con la realización de la matriz DOFA.

Tabla 3. Matriz DOFA

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Los filtros que se utilizan en el proceso de selección son efectivos para elegir a los candidatos antes de ser enviados a exámenes médicos. 2. Personal antiguo con mucha experiencia para desempeñar sus cargos. 3. Aliados estratégicos y convenios con instituciones. 5. La empresa hace entrega de elementos de protección personal y promueve el buen uso de estos.	1. Los procesos de convocatoria interna son muy rigurosos y demorados. 2. No se trabaja de manera continua la importancia de un buen clima organizacional. 3. No se emplea el tiempo suficiente para la realización de las actividades de bienestar. 4. Actividades desactualizadas. 5. Retraso en los procesos por falta de comunicación.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
1. Altas posibilidades de brindar servicios de calidad al cliente 2. Los resultados arrojados en las evaluaciones de desempeño pueden indicar si se tiene un personal eficiente. 3. El uso correcto del biométrico disminuye errores en los reportes de novedades. 4. Mejora en la planeación y ejecución de los procesos del área. 5. Aumento en la cobertura y mejora en la capacitación del personal.	F1O1O2: Realizar encuestas de satisfacción al cliente para conocer su punto de vista de acuerdo a la atención que reciben por parte de nuestros colaboradores. F3O5: Realizar mensualmente un seguimiento a las actividades realizadas por las visitas y/o entidades en convenio.	D4D5O4: Realizar entregas periódicas de informe al jefe de gestión humana para que este evalúe el funcionamiento de cada proceso. D1O2: Promover el liderazgo en los colaboradores sin importar el tipo de cargo que tengan, y que puedan conocer las oportunidades de ascenso que pueden obtener.
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA

1. Cambios en la normatividad de la empresa.	F1A2A5: Promover la mitigación de riesgos psicosociales en la empresa.	D4D5A1A4: Liderar procesos de cambio internos que permitan ofertar servicios eficientes y de calidad
2. Alta rotación de personal.	F3A3: Tomarse el tiempo para reconocer el trabajo arduo de tus empleados hace que se sientan más valorados y a la vez ayuda a crear un ambiente laboral más positivo.	D2D3A2A5: Realizar el diagnóstico del clima laboral y optar por medidas de mejora.
3. Alto nivel de riesgo de endeudamiento por los préstamos realizados a los colaboradores.	F1A4: Capacitar al personal del área de gestión humana sobre todas las plataformas y herramientas tecnológicas que emplea la empresa para así brindar una experiencia única.	D1A4: Organizar y establecer plazos oportunos para pago de las deudas.
4. Alta competencia con procesos y programas de gestión humana más actualizados.		
5. Alto grado de exigencia por lo que los empleados se ven expuestos a mucho estrés laboral.		

Con la realización de la matriz de estrategias y la determinación de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades del área de gestión humana, permitió buscar y analizar de una manera objetiva todas esas variables internas y externas del área con el fin de obtener más información para la toma de decisiones, así mismo como se puede observar en la tabla 3 se plantearon estrategias de acuerdo al cruce de variables obteniendo así las siguientes:

Estrategias FO, Se aplican a las fuerzas internas del área para aprovechar la ventaja de las oportunidades externas.

Estrategias DO, Pretenden superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.

Estrategias FA, se aprovecharon todos los agentes fuertes del área de gestión humana para así disminuir esas amenazas externas a ella.

Estrategias DA, Aquí se pretende disminuir las debilidades internas para evitar las amenazas ya sea del entorno o de las otras áreas.

8.1.6 Proceso del área de gestión humana que presenta más falencias

En este ítem se tuvieron en cuenta los resultados de la encuesta realizada en la fase I correspondientes a la pregunta #4 *En los últimos 4 meses, ¿con cuál de los procesos del área de gestión humana se ha sentido inconforme?*

Una vez digitado el resultado obtenido de la encuesta, se le halló la frecuencia y el porcentaje acumulados como se puede observar en la tabla 5.

Tabla 4. Datos

PROCESO	FRECUENCIA	%	F. ACUMULADA	% ACUMULADO
Bienestar Laboral	60	54,1%	60	54,1%
Nómina	30	27,0%	90	81,1%
Selección	11	9,9%	101	91,0%
Formación	10	9,0%	111	100,0%
Total	111	100,0%		

En la tabla 5, se muestran los cuatro procesos del área y de acuerdo a los resultados de la encuesta se les halló la frecuencia a cada uno, teniendo así bienestar laboral una frecuencia de 60, seguido de nómina que obtuvo una de 30, selección 10 y formación 110. Posteriormente, se encontró la frecuencia acumulada y el porcentaje del mismo y así poder encontrar el proceso que se encontrara por debajo el 80%.

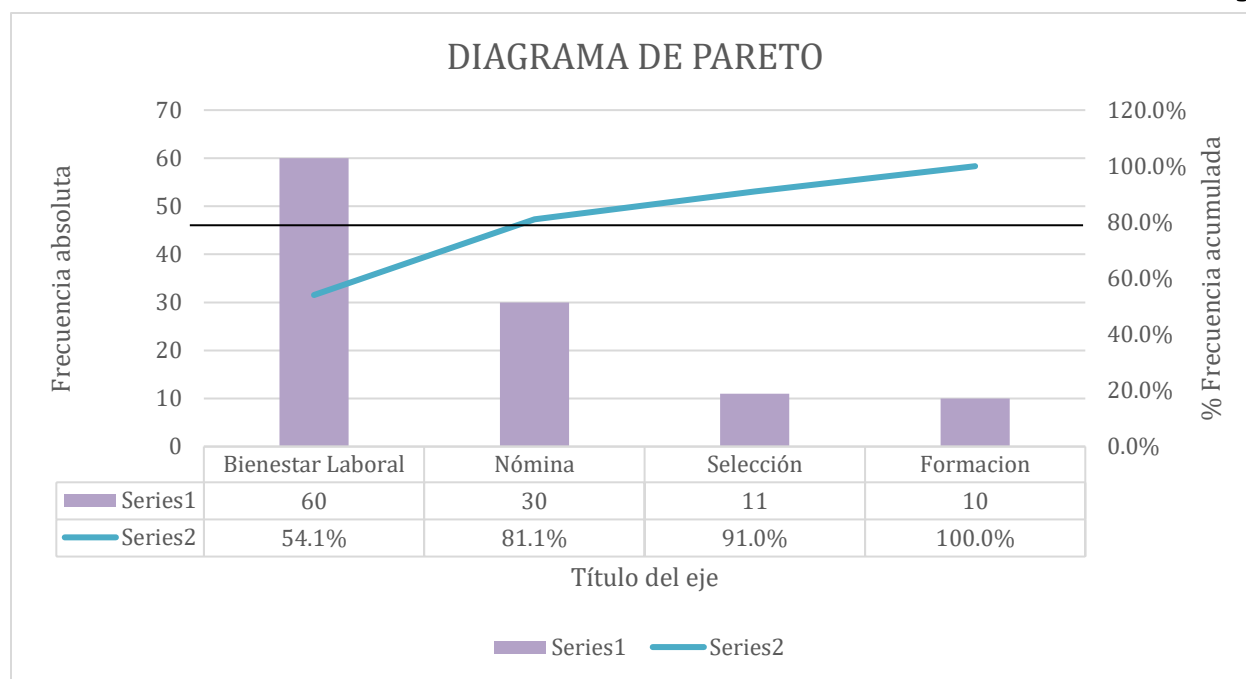


Ilustración 20. Definición del proceso con mayores falencias del área de gestión humana.

Como se puede observar en la ilustración 20, el proceso de bienestar laboral representa el mayor número de colaboradores inconformes y a su vez es el proceso que se encuentra por debajo del 80%, por ende, este será el proceso al cual se le creará un programa y plan de trabajo y a su vez se le debe evidenciar cuales actividades serán ejecutadas para su cumplimiento. Ya que este fue el proceso del área de gestión humana del cual los colaboradores de la unidad se quejaron y manifestaron estar insatisfechos, y sea por la demora en la solución de las solicitudes o porque han estado mayormente inconforme con el mismo.

8.2 Fase II: Planteamiento del diseño del plan de mejoramiento para el área de gestión humana.

Para dar solución a esta segunda fase, como se propuso anteriormente en la metodología se presente una serie de mejoras para cada uno de los procesos, esta actividad se realizó teniendo en cuenta los resultados obtenidos con la aplicación de las listas de chequeo y las preguntas 8, 9, 10 y 11 de la encuesta aplicada a los colaboradores en el diagnóstico, ya que dichos resultados fueron fundamentales para lograr determinar esas áreas de oportunidad que tiene cada proceso y con ella sus respectivas actividades.

8.2.1 Mejoras para todos los procesos del área de gestión humana

Como se puede observar en la tabla 4, las áreas de oportunidad para el proceso de **selección** fueron las siguientes:

- Los perfiles de cargo
- La realización de las entrevistas y las pruebas psicotécnicas.

Formación: Capacitaciones del mes y lo entrenamientos.

Bienestar laboral: Clima organizacional, apoyo psicosocial y crecimiento personal y laboral.

Nómina: Control de turnos y el registro de las novedades.

Tabla 5. Plan de mejora para el área de gestión humana.

 PLAN DE MEJORA COMPASS GROUP - DLTD					
Realizado por: Marcela Carolina Mendoza Ruiz		Área a mejorar:		Gestión Humana	
PROCESO	AREAS DE OPORTUNIDAD	OBJETIVO	ACTIVIDADES	FECHAS	RESPONSABLE
SELECCIÓN	1. Perfiles de cargo	Realizar una actualización del manual de funciones y de los perfiles de cargo, ya que estos no se están teniendo en cuenta al momento de seleccionar al personal.	1. Descripción del cargo: Establecer de una manera clara las funciones y los objetivos a desempeñar por el colaborador. 2. Requisitos del candidato: Definir las características que debe tener el candidato que ocupará el cargo. 3. Jerarquía del cargo: Establecer el valor del cargo y además a quienes estarán a cargo del colaborador, como también a quienes reporta y quienes le reportan a él.	2022-2023	Gerencia Jefe de Gestión Humana Analista de selección

FORMACIÓN	2. Entrevistas y pruebas psicotécnicas	Lograr que las entrevistas que realizan a los candidatos sean un filtro efectivo al momento de seleccionar al personal.	1. Estipular lineamientos generales a tener en cuenta al momento de realizar la entrevista. 2. Diseñar un formato de entrevista más estructurado para el personal administrativo y uno para los operativos. 3. Realizar entrevista directa o reunión virtual a candidatos que aspiren a cargos administrativos. 4. Dar cumplimiento a lo que ya está estipulado con respecto a las pruebas, para que estas no sean repetidas	2022-2023	Jefe de Gestión Humana Analista de selección
	1.Capacitaciones del mes	Formar a nuestros colaboradores con información específica y actualizada lo que provoca un interés mayor en mejorar los procesos	1. Potenciar las habilidades dormidas en los colaboradores. 2. Impartir temas de capacitación de interés para los colaboradores.	2022-2023	Analista de formación
	2. Entrenamientos	Lograr que los nuevos empleados sientan una cálida bienvenida y que a su vez comprendan todo lo requerido para	1. Dar a conocer el respectivo entrenamiento de cada cargo al personal que ingresa por primera vez a la unidad. 2. Hacer el respectivo seguimiento de la realización y entrega de los entrenamientos realizados.	2022-2023	Analista de formación

		sus actividades y logren encajar en la cultura de la empresa.			
BIENESTAR LABORAL	1.Clima organizacional	Conseguir de manera oportuna que la relación entre los colaboradores de la empresa y la comunicación logre aumentar la seguridad de un buen trabajo en equipo de una manera satisfactoria.	1. Implementar prácticas que permitan a la empresa fomentar el trabajo en equipo de la mano de una comunicación asertiva. 2. Aumentar la motivación y el compromiso por la empresa reconociendo el desempeño y la labor de los colaboradores. 3. Proponer proyectos de responsabilidad social (RSE).	2022-2023	Jefe de Gestión Humana Analista de bienestar laboral
	2. Apoyo psicosocial a los colaboradores	Lograr identificar los factores de riesgos psicosociales intra y extralaboral que se presentan con mayor frecuencia para así poder disminuir la siniestralidad laboral.	1. Actividades de prevención y manejo del estrés. 2. Hacer el debido seguimiento a los colaboradores que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.	2022-2023	Analista de bienestar laboral

	3. Talleres de crecimiento personal y laboral	Fomentar el desarrollo personal y laboral	1. Actividades recreativas, de salud física y mental. 2. Charlas y capacitaciones de emprendimiento y buen manejo de la economía del hogar. 3. Actividades que impulsen a los colaboradores a desarrollar nuevas habilidades y crear buenos hábitos.	2022-2023	Analista de bienestar laboral
	1. Gestión y control de turnos	Liquidar de manera oportuna aquellas planillas de colaboradores que no marcan biométrico (conductores y auxiliares de trenes)	1. Comparar las planillas con el cuadro de turnos suministrado por el jefe inmediato. 2. Liquidar las planillas y registrar las novedades encontradas.	2022-2023	Controller Laboral
NÓMINA	2. Registro de novedades.	Lograr mitigar los errores al momento de registrar las novedades de cada uno de los colaboradores.	1. Creación de un instructivo donde se especifique que documentos son requeridos al momento de recibir incapacidades/permisos/licencias, etc. 2. Reportar a tiempo y los datos correctos para efectos de la nómina. 3. Tener conocimientos claro acerca la normatividad legal vigente, así como lo estipulado en la convención.	2022-2023	Controller Laboral

8.2.2 Diseño del programa y plan de trabajo

Para la última actividad de la fase dos, se realizó el plan de trabajo como se puede evidenciar en el anexo 7 y el diseño de un programa de bienestar laboral (ver tabla 6) que tiene como objetivo ser ejecutado para todos los colaboradores de la empresa Compass Group S.A vinculados a la unidad de negocio Drummond mina, con el único fin de lograr un estímulo positivo en ellos, así como también motivarlos para alcanzar una mayor productividad y conservar niveles adecuados de calidad de vida laboral, donde la meta planteada para este programa es dar con el cumplimiento del 90% de las actividades.

Dado lo anterior, para el diseño del programa de Bienestar Laboral, fue necesario definir claramente y reconocer las áreas de intervención, para que de esta manera se pudiera lograr la cobertura total de las necesidades de la población objeto, por lo que para identificar estas áreas de actuación es necesario obtener una visión completa de un colaborador, mirarlo en su trabajo y desde él mismo y en otros escenarios de su cotidianidad. Esta labor se realizó tanto en nivel laboral, personal, familiar y social, desde una perspectiva interdisciplinaria de tal forma que se identifiquen los factores que afectan su bienestar y desempeño laboral.

En este programa se van a encontrar tres factores fundamentales que son:

I. Calidad de vida laboral:

Dentro de este se encuentran actividades tales como: Actividades lúdicas y recreativas, actividades de promoción y prevención de salud, talleres.

II. Motivación organizacional:

Dentro de este se encuentran actividades tales como: Celebración de fechas especiales a lo largo del año, reconocimiento a los colaboradores por su buena labor y desempeño.

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

III. Cultura corporativa:

Dentro de este se encuentran actividades tales como: Actividades contra el estrés laboral, talleres de crecimiento y desarrollo personal, y socialización de la cultura de la empresa.

A continuación en la tabla 6, se presenta lo que sería el diseño del programa de bienestar laboral con la respectiva programación, donde el responsable de llevar a cabo el cumplimiento de las actividades será el analista encargado del proceso de bienestar laboral, además de los recursos asignados y los indicadores para lograr la ejecución del mismo .

Teniendo así un total de veintinueve (29) actividades programadas para el periodo comprendido por los meses de septiembre hasta diciembre del año 2022, y sesenta (60) actividades para el periodo de enero hasta agosto del año 2023.

Tabla 6. Diseño del programa de bienestar laboral.

				PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA															
PROGRAMA																			
NOMBRE DEL PROGRAMA:				PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL															
1. OBJETIVO DEL PROGRAMA										2. ALCANCE									
Ejecutar un programa de bienestar laboral para todos los colaboradores de la empresa Compass Group S.A vinculados a la unidad de negocio Drummond mina, con el único fin de lograr un estímulo positivo en ellos, así como también motivarlos para alcanzar una mayor productividad y conservar niveles adecuados de calidad de vida laboral.										Todos los colaboradores de la empresa Compass Group S.A unidad de negocio Drummond mina, independientemente de su tipo de vinculación.									
3. METAS										4. RESPONSABLE									
Cumplir el 90% de las actividades planteadas.										Analista de gestión humana encargada del proceso de bienestar laboral.									
5. CRONOGRAMA																			
ACTIVIDAD				PERIODO										% CUMPLIMIEN TO Actividad / Fase		RESPONSABLE	EVIDENCIA	OBS	
				2022				2023											
				SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN						JUL
FACTOR 1. CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL COLABORADOR	Actividades lúdicas y recreativas. (parqués, bingo, zumba, aeróbicos)	P			1	1		1		1		1		1	0%	0%	Analista de gestión humana - bienestar	Evidencia fotográfica	
		E																	
	Torneos deportivos. (Domino, dama, futbol, microfútbol, tenis de mesa.)	P		1	1				1			1			0%		Analista de gestión humana - bienestar	Evidencia fotográfica listas de asistencia	
		E																	

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

	Celebración de cumpleaños de los colaboradores.	P			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0%		Analista de gestión humana - bienestar	Evidencia fotográfica			
		E																				
	Actividades con aliados estratégicos (cajas de compensación, entidades promotoras de salud, ICBF, cooperativas de ahorro y crédito)	P				1	1			1	1			1	1			0%	Analista de gestión humana - bienestar aliados estratégicos	Evidencia fotográfica		
		E																				
	Taller de buenas prácticas alimenticias	P					1				1				1			0%	Analista de gestión humana - bienestar consultor de nutrición	Folleto y/o infografía		
		E																				
FACTOR 2. MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL	Celebración día de cada profesión destacada. (Día del ingeniero, chef, psicólogo, etc.)	P			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0%	0%	Analista de gestión humana - bienestar	Tarjetas personalizadas			
		E																				
	Celebración fechas especiales para los colaboradores (día de la mujer, día del hombre, día de la madre, día del padre, amor y amistad, día de la familia, entre otras).	P									1			1		1		1	0%	Analista de gestión humana - bienestar	Evidencia fotográfica	
		E																				
	Reconocimiento a colaboradores con más antigüedad en la empresa.	P				1												0%	Analista de gestión humana - bienestar	Tarjetas personalizadas		
		E																				
	Premio colaborador del mes	P			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		0%	Analista de gestión humana - bienestar	Evidencia fotográfica listas de asistencia		
		E																				
	Fiestas decembrinas	P					1											0%		Evidencia fotográfica		
		E																				

		E																Analista de gestión humana - bienestar		
	Taller de liderazgo y comunicación asertiva	P	1		1				1		1			0%				Analista de gestión humana - bienestar	Folleto y/o infografías listas de asistencia	
FACTOR 3. CULTURA CORPORATIVA		E																		
	Charlas de prevención contra el estrés laboral.	P	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0%				Analista de gestión humana - bienestar	Evidencia fotográfica	
		E																		
	Talleres de socialización para el buen trabajo en equipo y buena comunicación.	P			1					1				0%				Analista de gestión humana - bienestar	Evidencia fotográfica	
		E																		
	Encuesta de medición del clima organizacional	P	1	1	1		1		1		1		1	0%				Analista de gestión humana - bienestar	Graficas de resultados	
		E																		
	Socialización de los valores corporativos, políticas y reglas de oro de la empresa.	P	1			1			1	1		1		0%				Analista de gestión humana - bienestar	Infografía	
		E																		
Total Programado			6	8	8	10	4	6	7	7	7	9	5	7	84					
Total Ejecutado			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
P= Programado E= Ejecutado																				
5.RECURSOS ASIGNADOS																				

Humanos: Personal gestión humana (analista de bienestar // practicantes), Suministro de capacitaciones y/o asesoría.

Económicos: Presupuesto de bienestar laboral.

Técnicos: Computador, impresora, parlante, videobeam, televisor.

Locativos: Comedor Compass, distintas áreas.

6.MEDICIÓN							
CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA					P1	30%	GRAFICA
NOMBRE	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA	VARIABLES	PERIODO		TOTAL	GRAFICA	
			SEP - DIC	ENE - AGO			
FORMULA	(N.º de actividades ejecutadas/ N.º de actividades programadas) *100	Programadas	32	52	84		
		Ejecutadas	0	0	0		
		Resultado	0%	0%	0%		
		Meta	90%	90%	90%		
ANALISIS DE DATOS							
COBERTURA DEL PROGRAMA					P3	35%	GRAFICA
NOMBRE	COBERTURA DEL PROGRAMA	VARIABLES	PERIODO		TOTAL		

			ENE - JUN	JUL - DIC	
FORMULA	(N.º de colaboradores que participan en cada actividad/ N.º total de colaboradores) *100	Colabora dores por actividad			0
		Total colabora dores			0
		Resulta do	0%	0%	0%
		Meta	80%	80%	80%
ANALISIS DE DATOS					

8.3 Fase III: Ejecución del programa de bienestar laboral

Para la realización de la tercera y última fase se ejecutaron algunas actividades propuestas en el programa de bienestar laboral, es de suma importancia resaltar que se ejecutaron actividades que no generaban ningún impacto económico para la unidad o en este caso aquellas que no afectaran el presupuesto vigente del proceso de bienestar laboral.

Es por esto por lo que, de 29 actividades programadas para el periodo comprendido en los meses de septiembre hasta diciembre del año 2022, solo se ejecutaron 26 actividades. Teniendo así un resultado de cumplimiento del 90% como se puede observar en la tabla 7.

Las actividades que se lograron ejecutar con el programa de bienestar laboral fueron las siguientes:

Tabla 7. Indicador de cumplimiento del programa de bienestar laboral.

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA					
NOMBRE	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA	VARIABLES	PERIODO		TOTAL
			SEP - DIC	ENE - AGO	
FORMULA	(N.º de actividades ejecutadas/ N.º de actividades programadas) *100	Programadas	29	60	89
		Ejecutadas	26	0	25
		Resultado	90%	0%	29%
		Meta	90%	90%	90%

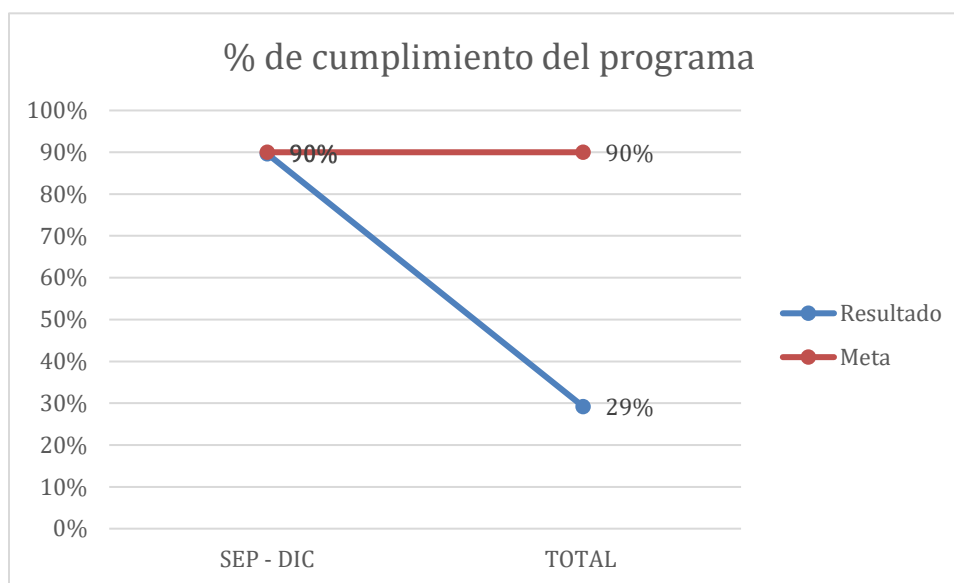


Ilustración 21. % de cumplimiento del programa de bienestar laboral.

En la tabla 7, se puede observar que el número de actividades que se programaron en total fue de ochenta y nueve (89), divididas en veintinueve (29) para el periodo comprendido por los meses sep. – dic. del 2022 y sesenta (60) actividades para el periodo ene. – ago. Del 2023, donde la ilustración 21 lo que muestra es que para el primer periodo el cual fue el tiempo estipulado para el desarrollo de este proyecto se obtuvo un resultado del 90%, logrando un cumplimiento efectivo de la meta propuesta para ese periodo de tiempo.

De acuerdo con lo anterior, es importante resaltar que solo se ejecutaron actividades de los meses de septiembre a diciembre que son las que fueron planteadas en el cronograma de actividades. Se ejecutaron veintiséis (26) actividades obteniendo un resultado del 90% y un resultado total de cumplimiento del 29% teniendo en cuenta que esto suma los resultados obtenidos en el periodo sep. – dic. del 2022 y los periodos de ene. – ago. del 2023 y que en este periodo aún no se han realizado actividades.

Tabla 8. Indicador de cobertura del programa de bienestar laboral.

COBERTURA DEL PROGRAMA					
NOMBRE	COBERTURA DEL PROGRAMA	VARIABLES	PERIODO		TOTAL
			SEP - DIC	ENE - AGO	
FORMULA	(N.º de trabajadores que participan en cada actividad/ N.º total de trabajadores) *100	# Total de trabajadores por actividad	620		620
		Total trabajadores	800		800
		Resultado	78%	0%	78%
		Meta	80%	80%	80%

En la tabla 8, se expresa la relación de los datos correspondientes a la cobertura que se obtuvo con la implementación del programa de bienestar laboral, donde se sumaron el número total de trabajadores que participaron en cada una de las actividades que fue de 620 colaboradores y para obtener el valor del número total de trabajadores se multiplicó la cantidad total que es de 200 por el número de meses correspondientes al periodo que va desde septiembre hasta diciembre del año 2022, es decir 200×4 que da un total de 800 colaboradores.

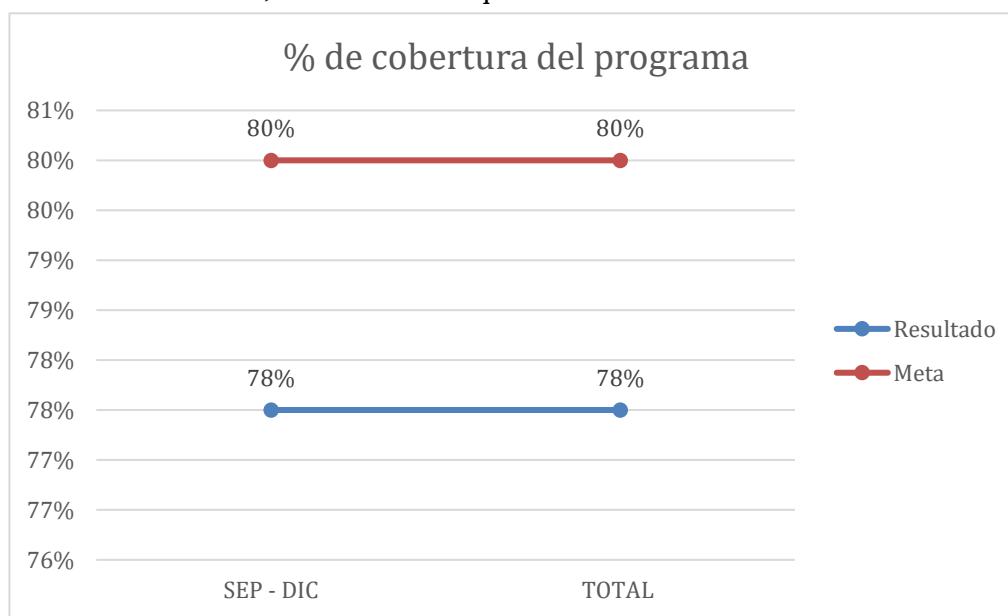


Ilustración 22. % de cobertura del programa de bienestar laboral.

De acuerdo con esto, así como también se observa en la ilustración 22 se obtuvo un resultado de cobertura donde se abarcó al 78% de la población de la empresa con una meta propuesta del 80%, obteniendo una buena aceptación por parte del personal operativo y administrativo en pocos meses.

En base a los tres factores tenidos en cuenta para la elaboración y ejecución del programade bienestar laboral en este segmento se evidenciaron algunas de las actividades realizadas que tuvieron mayor participación por parte de los colaboradores, teniendo en cuenta que en los anexos se podrán encontrar todas las evidencias de las actividades que fueron ejecutadas en los meses de septiembre hasta diciembre.

8.3.1 FACTOR 1. Calidad de vida laboral del colaborador

8.3.1.1 Actividades recreativas.



Ilustración 24. Actividad lúdica- recreativa



Ilustración 23. Actividad recreativa - Bingo

8.3.1.2 Visita aliados estratégicos



Ilustración 26. Visita médico gestor



Ilustración 25. Visita COMFACESAR

8.3.2 FACTOR 2. Motivación organizacional

8.3.2.1 Talleres de liderazgo y comunicación asertiva



Ilustración 28. Charlas de liderazgo - comedor Valledupar.



Ilustración 27. Charlas comunicación asertiva

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

8.3.3 FACTOR 3. Cultura corporativa

8.3.3.1 Encuesta de clima organizacional

La encuesta fue aplicada a un 10% del total de la población, teniendo en cuenta el personal administrativo y operativo, el objetivo principal de esta fue de conocer la aceptación y la satisfacción que tuvo el personal respecto a las actividades ejecutadas del programa de bienestar laboral. La encuesta se formuló con 4 preguntas específicas de las cuales se obtuvieron los siguientes análisis y resultados:

- Tipo de cargo

20 respuestas

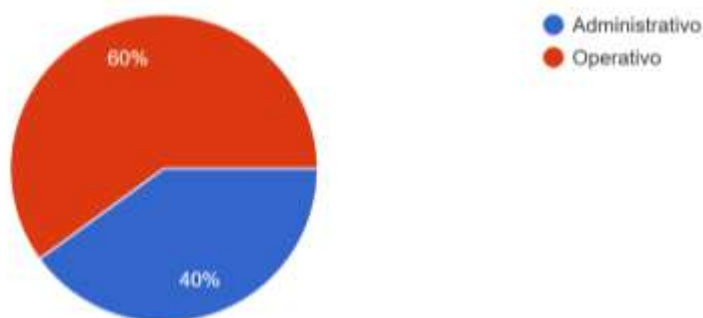


Ilustración 29. Tipo de cargo

Como se observa en la ilustración 29, el 60% de la población que participó de la encuesta pertenece al personal de la parte operativa ya que este corresponde a la mayoría de los empleados de la empresa, el restante 40% pertenece a las áreas administrativas.

- ¿Participa constantemente en las actividades propuestas en el plan de bienestar laboral?

20 respuestas

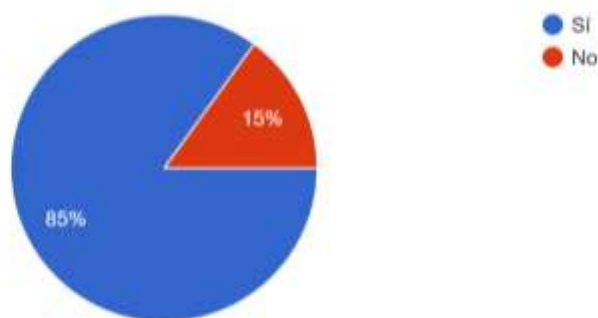


Ilustración 30. ¿Participa constantemente en las actividades propuestas en el plan de bienestar laboral?

De acuerdo con lo observado en la ilustración 29, la participación de los colaboradores se representa de una manera positiva y constante con la ejecución de las actividades planteadas, donde el 85% manifiesta que son partícipes de esta y que el 15% no lo hace, esto quizá porque no han coincidido sus turnos al momento de realizarse ciertas actividades ya que el personal de la empresa está sometido a turno rotativos.

- ¿Qué tan satisfecho se ha sentido con las actividades ejecutadas en el programa de bienestar laboral?

20 respuestas

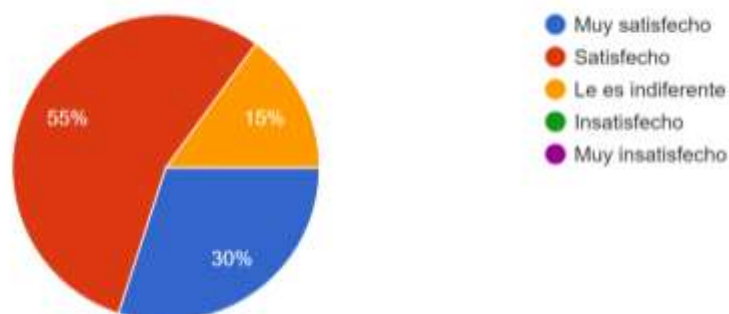


Ilustración 31. Satisfacción del personal con las actividades ejecutadas

Con la implementación un programa de bienestar laboral, el 55% los colaboradores manifiestan estar satisfechos con las actividades, lo que ayuda a mejorar el clima organizacional de la unidad y se ve representando a su vez con el 30% correspondiente a colaboradores muy satisfechos, y la minoría representando por el 15% que son colaboradores que le es indiferente participar en estas actividades.

- ¿Cómo le ha parecido la atención por parte de los responsables de ejecutar las actividades del programa de bienestar laboral?

20 respuestas

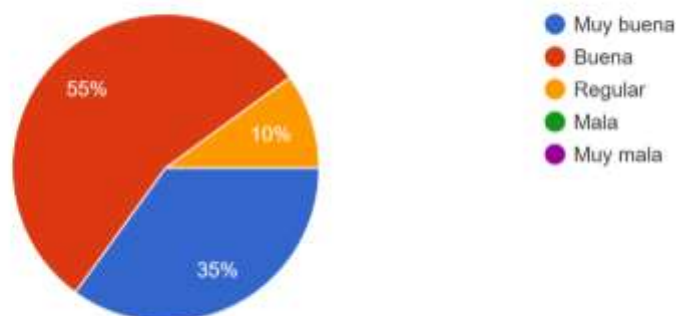


Ilustración 32. Percepción por parte de los colaboradores por la atención de los responsables de las actividades del programa de bienestar laboral.

De acuerdo a la ilustración 32, la percepción que tienen los colaboradores respecto a la atención y el servicio brindado por parte de los responsable que se encargaron de ejecutar las actividades del programa de bienestar laboral, ha sido positiva ya que se evidencia como el 55% le parece buena y al 35% muy buena, teniendo así un porcentaje del 10% para una atención regular lo que se puede dar por esos colaboradores que aún no han sido participe de la gran mayoría de las actividades contempladas.

9. Conclusiones

- Del diagnóstico se puede concluir que de los cuatro procesos que hacen parte del área de gestión humana existe poca satisfacción por parte de los colaboradores hacia el proceso de bienestar laboral, que aunque demuestren que hayan tenido inconvenientes algunas veces con ciertas actividades de los otros procesos como por ejemplo: el reporte de novedades, las capacitaciones del mes y la recepción de las hojas de vidas para ellos no es tan relevante como los inconvenientes que presentan con el proceso de bienestar laboral.
- Se pudo concluir también, que debido a esos inconvenientes se ve en la obligación de crear un programa de bienestar laboral y su plan de trabajo donde se vean inmersas actividades encaminadas a cumplir con las necesidades de los colaboradores, con factores determinantes como lo son: la calidad de vida de los colaboradores, el clima organizacional y la cultura corporativa.
- Con la implementación de un programa de bienestar laboral, se buscó principalmente encontrar una solución que permita aumentar la satisfacción de los colaboradores de la unidad a un nivel generalizado, teniendo en cuenta su ámbito familiar, social, personal y sobre todo laboral aportando de una u otra manera al mejoramiento continuo, al aumento de la productividad y el sentido de pertenencia.

10. Recomendaciones

Con el diseño y la implementación de un programa de bienestar laboral, se le recomienda al jefe del área de gestión humana velar de manera constante por la buena aplicación de esta herramienta, además del respectivo seguimiento y así poder comprobar si las actividades propuestas contribuyendo manera positiva al mejoramiento de las falencias y debilidades detectadas a lo largo del diagnóstico de este proyecto. Este seguimiento desarrollándose anualmente, donde lo ideal es que se puedan formular modificaciones dependiendo de los resultados obtenidos.

Con el objetivo de dar a conocer el programa de bienestar laboral, este debe ser expuesto y socializado ante todos los colaboradores de la unidad de negocio para así poder de alguna manera que los colaboradores se sientan comprometidos y se apropien para lograr el cumplimiento efectivo y una buena participación en todas las actividades propuestas. De tal manera que los colaboradores logren identificar el interés por parte de los gerentes y jefes de unidad por el ocasionar un impacto positivo en la calidad de vida de los trabajadores en la parte laboral, además de perseguir la motivación y el sentido de pertenencia logrando una buena cultura organizacional.

La última recomendación expuesta en este proyecto, se recalca la importancia de diseñar ciertas estrategias que permitan evaluar la ejecución del programa una vez este se haya completado, es decir, se haya realizado durante un año completo partiendo desde los periodos programados en el programa de bienestar laboral para que este dimensione el impacto, y se

analicen los resultados que se lograron obtener en la unidad Drummond mina y así saber si se está logrando obtener una buena retención del personal y una disminución en la rotación del personal. Por eso se implementaron actividades dentro del programa que sirvan como herramienta para lograr esta medición de la productividad y la satisfacción de los colaboradores.

11. Referencias Bibliográficas

- Montoya Agudelo, C. A. (2013). *Notas de Gestión Humana*. Sabaneta. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Notas-de-Gesti%C3%B3n-Humana-C%C3%A9sar-Alveiro-Montoya-Agudelo.pdf>
- VALENCIA ACOSTA, A. F. (2014). *PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA MULTISTREAM LATINOAMERICA SAS DE BGTA*. BOGOTÁ.
- Calderón Castillo, I. R. (2016). *Propuesta de mejoramiento de los procesos de la gestión de talento humano en el SENA - Centro de gestión Industrial*. Bogotá D.C. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/7913/79424721.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Carvajal Aguirre, D. M., & Figueroa López, R. A. (2016). *Propuesta de Mejoramiento a los Procesos de Gestión Humana en la Cámara de Comercio de Pasto en la Ciudad de San Juan de Pasto*. Pasto. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/25306/Propuesta%20de%20Mejoramiento%20a%20los%20Procesos%20de%20Gesti%C3%B3n%20Humana.pdf?sequence=1>
- Castellanos Ramirez, L. A. (2019). *Diagnóstico, diseño e implementación de un plan de mejoramiento al área de talento humano, para el fomento, desarrollo y bienestar de la comunidad - Fundestar*. Universidad Santo Tomas, Santander, Bucaramanga. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/16056/2019LizethCastellanos.pdf?sequence=15&isAllowed=y>
- CHIAVENATO, I. (2002). *Gestión Del Talento Humano*, Segunda edición. En *Gestión Del Talento Humano* (págs. 6, 10, 95, 111, 167, 183, 199,202). Colombia: editorial McGrawhill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGraw- Hill INTERAMERICANA, S.A. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Dessler, G., & Valera Juárez, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación. Obtenido de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1558/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernandez, P. (2018). *Sage*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/aumenta-la-rentabilidad-de-tu-negocio-con-la-gestion-por-procesos/>

FUNCIÓN PÚBLICA. (s.f.). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33104>

García González, C. D. (2013). Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa-Enriquez, Veracruz, México. (U. V. Xalapa, Ed.) Veracruz, Xalapa, México. Obtenido de <http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/34792>

HANCCO LUZA, A. (2018). *Propuesta de mejora del proceso de gestión del talento humano para reducir el índice de rotación del personal de lectura de medidores de la empresa Candwi*. LIMA.

IDEP, I. p. (s.f.). *Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico*. Obtenido de <http://www.idep.edu.co/?q=content/plan-de-mejoramiento-por-procesos>

Jaramillo Naranjo, O. L. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expo pyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *pensamiento y gestión*, N° 18, 35. Obtenido de <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3597>

Portal Único del Estado Colombiano. (s.f.). Obtenido de <https://www.gov.co/>

Quintana Chamorro, D. (2020). *El Bienestar Laboral que genera felicidad en los empleados en las empresas colombianas*. Bogotá: Fundación Universidad de América. Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8391/1/78938-2020-III-GTH.pdf>

RedJurista. (s.f.). Obtenido de https://www.redjurista.com/Documents/decreto_1567_de_1998_dafp_-_departamento_administrativo_de_la_funcion_publica.aspx#/

SALGADO CIFUENTES, W. F. (2017). ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA APLICADOS EN LA. Villavicencio, Meta, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/63415/17346234.2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez González, C. (2015). *Gestión de Nóminas*. Valladolid. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/211106613.pdf>

- SERNA CONTRERAS, O. (2005). ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSO HUMANO EN COMFACESAR - VALLEDUPAR. (U. N. UNAD, Ed.) Valledupar, Cesar, Colombia. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/19382>
- Snell, S., & Bohlander, G. (2014). Administración de los Recursos Humanos ed. 16. En *Administración de los Recursos ed. 16* (pág. 27). México Iberoamérica S.A. Obtenido de https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_de_recursos_humanos_16a._ed._scott
- Trujillo Loaiza, K., Gonzalez Tafurt, J., & Valencia Florez, F. (2016). *PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA OPTIMIZACION DE ENERGIA SA EN EL MUNICIPIO DE YUMBO*. SANTIAGO DE CALI.

12. Anexos

Anexo 1. Lista de chequeo – proceso de formación.

LISTA DE CHEQUEO		FORMACIÓN	
LUGAR	DRUMMOND MINA		
FECHA	OCT 2022		
RESPONSABLE	ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA DE FORMACIÓN		
OBJETIVO			
Identificar las actividades que se realizan dentro del proceso de formación.			
ACTIVIDADES			
- La lista de chequeo solo debe ser diligenciada por la analista responsable del proceso de formación. - En este formato no existen respuestas correctas o incorrectas.			
ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
Se evalúa el desempeño de los colaboradores, al menos una vez	X		
Es definido y se revisa el cumplimiento de los planes de capacitación.	X		Si existen planes de capacitación, pero no están definidos, varían de manera constante.
Se realizan capacitaciones mensuales	X		
Se cumple con los indicadores de formación establecidos por la empresa.	X		
Se avisa con anterioridad al personal seleccionado, indicando tema - hora - lugar.	X		Pero solo al personal vacacionero.
El área cuenta con procedimientos estratégicos que le permiten identificar las necesidades de formación.		X	
Existe un programa de capacitación	X		
La operación no se ve afectada por la organización logística de las capacitaciones		X	
Todos los temas de capacitación van acompañados de una evaluación.	X		
Existe un plan de entrenamientos.	X		
Existencia de un programa de acompañamiento al personal nuevo donde se le indique y se le enseñe de manera adecuada cada una de sus funciones.	X		Se le denomina, Plan padrino.
Existen planes de crecimiento dentro de la empresa para los colaboradores.		X	
Se implementan indicadores para así poder medir la necesidad de formación.		X	

Anexo 2. Lista de chequeo – proceso de bienestar laboral.

LISTA DE CHEQUEO		BIENESTAR LABORAL	
LUGAR	DRUMMOND MINA		
FECHA	OCT 2022		
RESPONSABLE	ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA DE BIENESTAR LABORAL		
OBJETIVO			
Identificar las actividades que se realizan dentro del proceso de Bienestar laboral.			
ACTIVIDADES			
- La lista de chequeo solo debe ser diligenciada por la analista responsable del proceso de Bienestar laboral. - En este formato no existen respuestas correctas o incorrectas.			
ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
Existe un plan de bienestar laboral.		X	
Se ejecuta de manera eficiente el plan de bienestar laboral.		X	No se ejecuta.
Se motiva de manera constante a los colaboradores.	X		
Existe un canal de atención directa con los colaboradores para atender sus quejas o necesidades.	X		
Se cuenta con plan de incentivos.	X		
Se promueve y monitorea el buen clima organizacional.		X	
Se tiene en cuenta las peticiones de los colaboradores para la planeación de las actividades.	X		Siempre y cuando lo que proponga se pueda llevar a cabo sin afectar la operación.
Existen actividades de integración con la familia de los colaboradores.		X	
Existe reconocimiento y motivación por destacar en la labor que desempeña el colaborador.	X		
Se implementan indicadores para así poder medir la satisfacción de los colaboradores.		X	
Existe un programa para mitigar el riesgo psicosocial.	X		Pero no se ejecuta, ya que no hay el espacio para el cubrimiento de sus actividades.

Los colaboradores que se encuentran en situación de vulnerabilidad reciben un acompañamiento psicosocial.		X	Se les escucha y se orientan, pero no se hace el adecuado seguimiento a los casos pertinentes.
Se fomenta la creatividad y la innovación dentro de la empresa.		X	
Se promueve el buen uso del tiempo empleado para las pausas activas.	X		Con la realización de actividades.
Se ejecutan las actividades contra el estrés laboral.	X		Es una actividad que lleva poco tiempo realizándose solo con cierto personal administrativo por lo que no se tiene estipulada la efectividad de dichas actividades.

Anexo 3. Lista de chequeo – proceso de nómina.

LISTA DE CHEQUEO		NÓMINA	
LUGAR	DRUMMOND MINA		
FECHA	OCT 2022		
RESPONSABLE	ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA DE NÓMINA		
OBJETIVO			
Identificar las actividades que se realizan dentro del proceso de nómina.			
ACTIVIDADES			
- La lista de chequeo solo debe ser diligenciada por la analista responsable del proceso de nómina. - En este formato no existen respuestas correctas o incorrectas.			
ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
Liquidación de planillas al personal que no marca biométrico	X		
Se da uso adecuado de los manuales de procedimiento para el proceso de nómina.		X	
Se realiza un indicador sobre el porcentaje de ausentismo mensual	X		
Se registran las novedades en la plantilla solicitada en la oficina principal en Bogotá	X		
Existencia de un programa avanzado para la implementación de la nómina.		X	

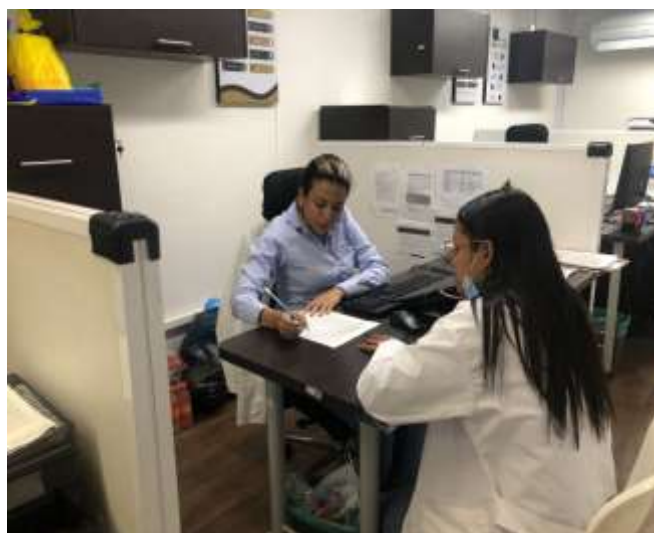
Existen planes emergentes por si se presenta cualquier eventualidad como, por ejemplo: Robo de datos e información.		X	
Recepción de documentos (incapacidades, permisos, licencias) entre otros.	X		
Actualización de los cuadros de turno	X		
Para el reporte de novedades, los recargos nocturnos solo son autorizados por el jefe inmediato.		X	
Realización de indicador al cliente sobre el porcentaje de vacantes disponibles	X		
Responsables de la seguridad social de los trabajadores	X		

Anexo 4. Lista de chequeo – proceso de selección.

LISTA DE CHEQUEO			SELECCIÓN
LUGAR			DRUMMOND MINA
FECHA			OCT 2022
RESPONSABLE			ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA DE SELECCIÓN
OBJETIVO			
Identificar las actividades que se realizan dentro del proceso de selección.			
ACTIVIDADES			
- La lista de chequeo solo debe ser diligenciada por la analista responsable del proceso de selección. - En este formato no existen respuestas correctas o incorrectas.			
ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
Existe un formato de perfil de cargo, donde se consideran las funciones y descripción del cargo para poder seleccionar a los aspirantes idóneos.	X		Se encuentra desactualizado.
Se tienen en cuenta las hojas de vida recomendadas por los mismos colaboradores de la empresa.	X		
Existe una o varias plataformas donde publican las ofertas laborales.	X		
Se almacenan constantemente las hojas de vida recibidas en una base de datos.		X	

Todos los aspirantes para poder continuar en el proceso deben haber aprobado la prueba psicométrica.	X		Sí, pero en algunas ocasiones les repiten la prueba.
Las entrevistas están diseñadas para cada cargo en específico.		X	Solo la entrevista que realiza el jefe inmediato.
Se realizan múltiples entrevistas al candidato.	X		
Aplicación de entrevista directa.		X	
Realización de pruebas y/o evaluaciones de conocimientos.	X		Solo para algunos cargos administrativos en específico.
Se tiene en cuenta los antecedentes del candidato.	X		
Se les notifica a los candidatos no seleccionados su finalización en el proceso.		X	
Se descartan las candidaturas que no aprueben los exámenes médicos.	X		
Verificación de referencias laborales.	X		
Se trabaja la documentación para la contratación de manera digital.		X	
Se les hace seguimiento hasta el momento de firmar contrato.	X		
Se implementan indicadores para así poder medir la rotación del personal.		X	

Anexo 5. Evidencia fotográfica de la aplicación de las listas de chequeo.



Anexo 6. Formulario de encuesta.

Preguntas

Respuestas 111

Configuración




Plan de mejoramiento para el área de Gestión Humana de la empresa Compass Group - DLTD.

La presente encuesta va dirigida al personal administrativo y operativo de la empresa Compass Group con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores ante los procesos del área de gestión humana.

NOTA

1. No existen respuestas correctas o incorrectas.
2. La encuesta es con fines académicos.
3. Las respuestas son completamente anónimas.

1. Tipo de Cargo

☐ Administrativo
 ☐ Operativo
 ☐ Añadir opción o añadir respuesta "Otro"

☒ Varias opciones

2. Cargo que desempeña en la compañía *

Elige

3. ¿Usted cómo calificaría la atención por parte del personal del área de gestión humana? *

☐ Muy Buena
 ☐ Buena
 ☐ Regular
 ☐ Mala
 ☐ Muy Mala

4. En los últimos 4 meses, ¿con cual de los procesos del área de gestión humana se ha sentido inconforme? *

☐ Bienestar Laboral
 ☐ Selección
 ☐ Formación
 ☐ Nomina

5. ¿Sus solicitudes ante el área de gestión humana han tenido respuesta positiva? *

☐ Sí
 ☐ No

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

6. ¿Cuál cree usted que es el proceso que más demora en atender sus inquietudes o solicitudes? *

- ☐ Bienestar Laboral
- ☐ Selección
- ☐ Formación
- ☐ Nómina

7. ¿Percibe apoyo, respaldo y orientación en sus necesidades por parte del área de gestión humana? *

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Tal vez

8. De las actividades que comprende el proceso de bienestar laboral, ¿con cual de ellas ha presentado inconvenientes? *

- ☐ Dotación
- ☐ Asistencia Perfecta
- ☐ Actividades recreativas
- ☐ Celebración de cumpleaños
- ☐ No he presentado inconvenientes
- ☐ Otro: _____

9. De las actividades que comprende el proceso de nómina, ¿con cual de ellas ha presentado inconvenientes? *

- ☐ Permisos e incapacidades
- ☐ Solicitud de prestamos
- ☐ Novedades
- ☐ Salario
- ☐ No he presentado inconvenientes
- ☐ Otro: _____

10. De las actividades que comprende el proceso de selección, ¿con cual de ellas ha presentado inconvenientes? *

- ☐ Recepción de hojas de vida
- ☐ Convocatoria interna
- ☐ Entrevistas
- ☐ No he presentado inconvenientes
- ☐ Otro: _____

11. De las actividades que comprende el proceso de formación, ¿con cual de ellas ha presentado inconvenientes? *

- ☐ Inducción o reinducción
- ☐ Evaluación de desempeño
- ☐ Entrenamientos
- ☐ Capacitación del mes
- ☐ No he presentado inconvenientes
- ☐ Otro: _____

Anexo 7. Plan de trabajo del programa de bienestar laboral

	PLAN DE TRABAJO PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL	Código: CG. 001
		Versión: 00
		Página 1 de 4

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL

1	OBJETIVO
Ejecutar un programa de bienestar laboral para todos los colaboradores de la empresa Compass Group S.A vinculados a la unidad de negocio Drummond mina, con el único fin de lograr un estímulo positivo en ellos, así como también motivarlos para alcanzar una mayor productividad y conservar niveles adecuados de calidad de vida laboral.	
2	BENEFICIARIOS
Todos los colaboradores de la empresa Compass Group S.A unidad de negocio Drummond mina, independientemente de su tipo de vinculación.	
3	METAS
Cumplir el 90% de las actividades planteadas.	

4	EJECUCIÓN		
Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	FACTOR 1: CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL COLABORADOR		
1.1	El analista de gestión humana encargado del proceso de bienestar laboral es responsable de ejecutar las actividades planteadas en el programa de bienestar laboral para la vigencia actual, teniendo como base los siguientes propósitos: - Desarrollar programas de readaptación laboral. -Incorporar el tema de Bienestar Laboral en procesos de reestructuración administrativa, modificación de espacios físicos y ambientes de trabajo. -Realizar procesos que propicien autonomía, participación, creatividad, sentido de pertenencia y satisfacción. -Uso adecuado de recursos y alianzas estratégicas. En su intervención se busca crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del	Programa de bienestar laboral	Analista de gestión humana – bienestar laboral

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

	PLAN DE TRABAJO PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL	Código: CG. 001
		Versión: 00
		Página 2 de 4

	operario, permitiendo desarrollar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión organizacional.		
2	FACTOR 2: MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL		
2.1	El analista de gestión humana encargado del proceso de bienestar laboral es responsable de ejecutar las actividades planteadas en el programa de bienestar laboral para la vigencia actual, teniendo como base los siguientes propósitos: -Lograr la participación de los colaboradores en el desarrollo organizacional. -Coordinación, seguimiento y evaluación de servicios prestados por organismos especializados para garantizar mayor impacto, calidad y acceso del funcionario y su familia. -Propiciar el reconocimiento de sus capacidades de expresión, imaginación y creación del personal, para lograr una mayor socialización y desarrollo.	Programa de bienestar laboral	Analista de gestión humana – bienestar laboral
3	FACTOR 3: CULTURA CORPORATIVA		
3.1	El analista de gestión humana encargado del proceso de bienestar laboral es responsable de ejecutar las actividades planteadas en el programa de bienestar laboral para la vigencia actual, teniendo como base los siguientes propósitos: -Promover los equipos de trabajo, el liderazgo y el desarrollo de valores institucionales	Programa de bienestar laboral	Analista de gestión humana – bienestar laboral

	PLAN DE TRABAJO PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL	Código: CG. 001
		Versión: 00
		Página 3 de 4

	-Proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente de la salud y la capacidad económica del personal y sus familias -Promover la institucionalización de los valores, simbología organizacional, que desarrollen una cultura corporativa que propicie clima laboral favorable.		
4	SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL		
4.1	El analista de gestión humana realiza el seguimiento, ajustes y correcciones que considere pertinentes durante la ejecución del programa de bienestar laboral. Durante el trimestre debe aplicar a los participantes de forma física o digital la encuesta de Satisfacción de acuerdo a las actividades contempladas en el plan de bienestar laboral, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de las actividades ejecutadas.	Programa de bienestar laboral	Jefe de gestión humana Analista de gestión humana – bienestar laboral

5	INDICADORES
El cumplimiento y la cobertura se determinarán cada trimestre con los siguientes indicadores:	
- Cumplimiento: (Nº de actividades ejecutadas/Nº de actividades programadas)*100 - Cobertura: (Nº de trabajadores que participan en cada actividad/ Nº total de trabajadores)*100	

6	DEFINICIONES
Aspecto cultura organizacional: Comprende el conjunto de valor y principios que comparten todos los colaboradores de la empresa. Aspecto recreación y deporte: Fomenta el desarrollo de hábitos saludables y busca propiciar la práctica del deporte, brindando alternativas para la recreación, la actividad física y el desarrollo deportivo como complemento a la calidad de vida de los trabajadores.	

	PLAN DE TRABAJO PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL	Código: CG. 001
		Versión: 00
		Página 4 de 4

Calidad de vida laboral: Se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran.

Bienestar laboral: Estado de satisfacción que logra el/la empleado/a en el ejercicio de sus funciones. Es producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social.

Clima laboral: Conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo.

Plan de bienestar laboral: Documento donde se establecen las actividades que se llevarán a cabo para dar respuesta a las necesidades de los trabajadores, conjunto de decisiones empresariales que busca que cada integrante de la organización satisfaga sus necesidades personales, sociales, económicas y culturales.

Motivación laboral: Proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica, desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer necesidades y/o expectativas.

Promoción y prevención de la salud: Son todas aquellas acciones, procedimientos e intervenciones integrales, orientadas a que los trabajadores, mejoren sus condiciones para vivir y disfrutar de una vida saludable y para mantenerse sanos.

5	ENTIDADES DE APOYO
Para una mayor efectividad a la realización de las distintas actividades se podrá contar con el apoyo de entidades y a su vez crear convenios especiales :	
- Cajas de compensación familiar - COMFACESAR - Entidades promotoras de salud. - Cooperativas de ahorro y crédito. - Fondos de pensiones y cesantías. - Entre otras.	

6	PRESUPUESTO
Para la ejecución del programa de bienestar laboral, se tiene a disposición el presupuesto asignado por la empresa para el proceso de bienestar laboral en la unidad de negocio Drummond mina.	

Anexo 8. Ejecución actividades lúdicas y recreativas programas para el mes de octubre y noviembre.



Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Anexo 9. Torneo de dómino, dama y bingo administrativo.



Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Anexo 11. Día del chef.



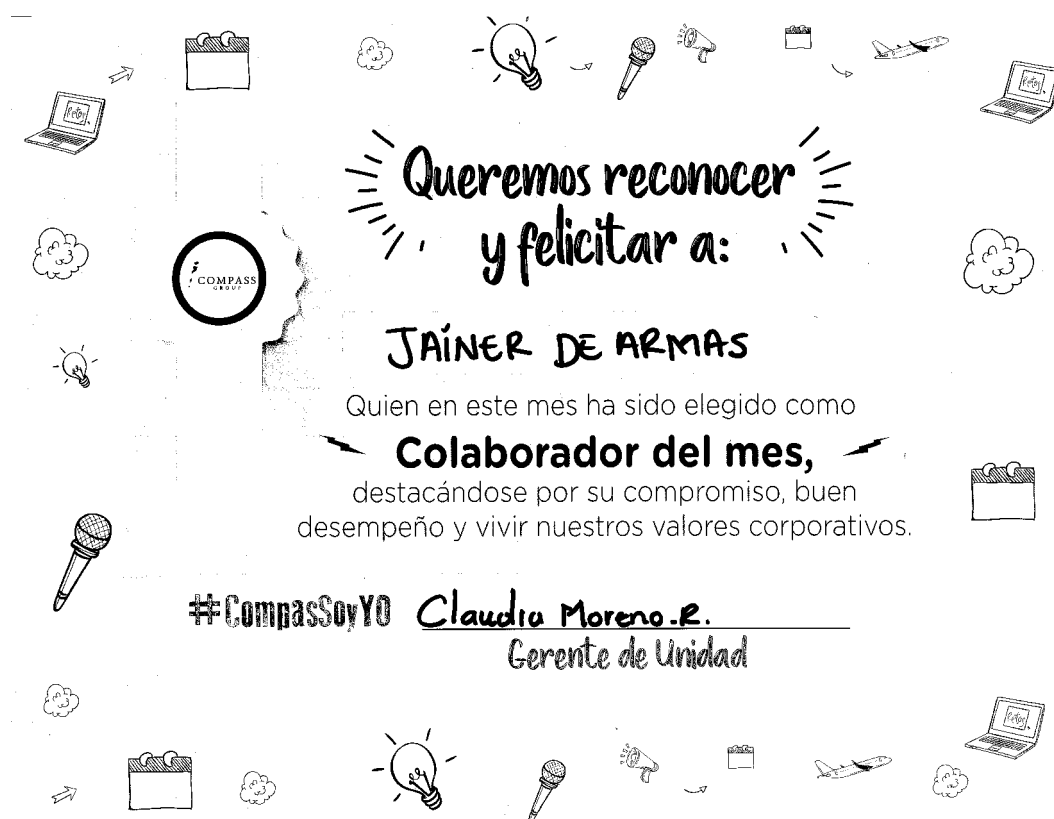
Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Anexo 12. Integración colaboradores más antiguo.



Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Anexo 13. Colaborador del mes



Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Anexo 14. Taller de liderazgo y comunicación asertiva.



Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Anexo 15. Charlas y actividades de prevención contra el estrés laboral.



Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.



Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Anexo 17. Celebración de cumpleaños personal administrativo y operativo



Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Anexo 18. Día del psicólogo



Anexo 19. Visita aliados estratégicos



Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

Anexo 20. Formato encuesta de satisfacción laboral

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Aplicado a los colaboradores de la empresa COMPASS GROUP unidad de negocio Drummond mina.

Tipo de cargo

Desplegable

1. Administrativo

×

2. Operativo

×

3. Añadir opción

Obligatorio

¿Participa constantemente en las actividades propuestas en el plan de bienestar laboral? *

☐ Sí

☐ No

¿Qué tan satisfecho se ha sentido con las actividades ejecutadas del programa ejecutadas en el programa de bienestar laboral? *

☐ Muy satisfecho

☐ Satisfecho

☐ Le es indiferente

☐ Insatisfecho

☐ Muy insatisfecho

¿Como le ha parecido la atención por parte de los responsable de las actividades de bienestar laboral? *

☐ Muy buena

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ Muy mala

Anexo 21. Programa de bienestar laboral.

		PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA			
		PROGRAMA			
NOMBRE DEL PROGRAMA:		PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL			
1. OBJETIVO DEL PROGRAMA			2. ALCANCE		
Ejecutar un programa de bienestar laboral para todos los colaboradores de la empresa Compass Group S.A vinculados a la unidad de negocio Drummond mina, con el único fin de lograr un estímulo positivo en ellos, así como también motivarlos para alcanzar una mayor productividad y conservar niveles adecuados de calidad de vida laboral.			Todos los colaboradores de la empresa Compass Group S.A unidad de negocio Drummond mina, independientemente de su tipo de vinculación.		
3. METAS			4. RESPONSABLE		
Cumplir el 90% de las actividades planteadas.			Analista de gestión humana encargada del proceso de bienestar laboral.		
5. CRONOGRAMA					
FECHA DE ELABORACIÓN DEL PROGRAMA:			FECHA PLANEADA DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA:		
ACTIVIDAD	PERIODO				

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

		2022				2023								% CUMPLIMIENTO Actividad / Fase		RESPO NSABLE	EVIDEN CIA	OBSERV ACIONES
		S E P	O C T	N O V	D I C	E N E	F E B	M A R	A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O					
FACTOR 1. CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL COLABOR ADOR	Actividades lúdicas y recreativas.	P	1	1			1		1		1		1	33%	38%	ANALIST A DE GESTIÓN HUMAN A - BIENEST AR	EVIDENCI A FOTOGRA FICA	
		E		1	1													
	Torneos deportivos. (Domino, dama, fútbol, microfutbol, tenis de mesa.)	P	1	1				1			1			50%		ANALIST A DE GESTIÓN HUMAN A - BIENEST AR	EVIDENCI A FOTOGRA FICA LISTAS DE ASISTENC IA	
		E		1	1													
	Celebración de cumpleaños de los colaboradores.	P	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27%		ANALIST A DE GESTIÓN HUMAN A - BIENEST AR	EVIDENCI A FOTOGRA FICA	
		E		1	1	1												
	Visita aliados estratégicos (cajas de compensación, entidades promotoras de salud, ICBF, cooperativas de ahorro y crédito)	P		1	1		1	1		1	1		1	29%		ANALIST A DE GESTIÓN HUMAN A - BIENEST AR	EVIDENCI A FOTOGRA FICA	
		E			1	1												
		P																
		E																
		P																
		E																

[illegible]

	Premio colaborador del mes	P	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27%	31%	ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA - BIENESTAR	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA LISTAS DE ASISTENCIA	
		E	1	1	1													
	Fiestas decembrinas	P			1									0%		ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA - BIENESTAR	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	
		E																
	Taller de liderazgo y comunicación asertiva	P	1		1				1		1			50%		ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA - BIENESTAR	FOLLETO Y/O INFOGRÁFICA LISTAS DE ASISENCIA	
		E	1		1													
FACTOR 3. CULTURA CORPORATIVA	Charlas de prevención contra el estrés laboral.	P	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18%	31%	ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA - BIENESTAR	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	
		E	1	1														
	Talleres de socialización para el buen trabajo en equipo y buena comunicación.	P			1					1				50%		ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA -	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	
		E			1													

Diseño de un plan de mejoramiento para el área de gestión humana en la empresa Compass Group S.A – unidad Drummond mina.

NOMBRE	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA	VARIABLES	PERIODO		TOTAL		
			SEP - DIC	ENE - AGO			
FORMULA	(N.º de actividades ejecutadas/ N.º de actividades programadas) *100	Programadas	29	60	89		
		Ejecutadas	26	0	26		
		Resultado	90%	0%	29%		
		Meta	90%	90%	90%		
COBERTURA DEL PROGRAMA					P3	35 %	GRAFICA
NOMBRE	COBERTURA DEL PROGRAMA	VARIABLES	PERIODO		TOTAL		
			SEP - DIC	ENE - AGO			
FORMULA	(N.º de colaboradores que participan en cada actividad/ N.º total de colaboradores) * 100	Colaboradores por actividad	620		620		
		Total colaboradores	800		800		
		Resultado	78%	0%	78%		
		Meta	80%	80%	80%		

