



Elaboración de 4 manuales de procedimientos para el cargo de auxiliar de novedades de nómina del área de Support Services de la compañía Compass Group Colombia

Cristian Jhoan Paniagua Sanchez

Trabajo de grado presentado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor

Bernardo Ballesteros Diaz

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Empresas
Apartadó, Antioquia, Colombia
2023

Cita	(Paniagua Sanchez, 2023)
Referencia	Paniagua Sanchez, C. J. (2023). Elaboración de 4 manuales de procedimientos para el cargo de auxiliar de novedades de nómina del área de Support Services de la compañía Compass Group Colombia [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Apartadó, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Tabla de contenidos

1.	Título de la práctica _____	6
2.	Tema de la práctica _____	6
3.	Contexto de la organización _____	7
3.1	Sector económico al que pertenece y objeto social _____	7
3.2	Reseña histórica _____	7
3.3	Ubicación _____	8
3.4	Marcas y público objetivo _____	8
3.5	Filosofía de la organización _____	9
3.4.1	Misión _____	9
3.4.2	Visión _____	9
3.4.3	Valores _____	10
3.4.4	Principios _____	10
3.6	Estructura organizacional _____	10
3.7	Acerca de Compass group _____	12
3.8	Contexto General _____	14
3.8.1	Contexto político _____	14
3.8.2	Contexto Económico _____	16
3.8.3	Contexto Social _____	19
3.8.4	Contexto Tecnológico _____	21
3.8.5	Contexto ambiental _____	22
3.8.6	Contexto Legal _____	22
3.9	Área de impacto del proyecto _____	24
4.	Antecedentes _____	24
5.	Problemática _____	24

6.	Objetivos _____	25
6.1	Objetivo general _____	25
6.2	Objetivos específicos _____	26
7.	Justificación _____	26
8.	Delimitación o alcance _____	27
8.1	Temporal _____	27
8.2	Espacial _____	27
9.	Marco referencial _____	27
9.1	Marco teórico _____	27
9.2	Marco legal _____	31
9.3	Marco conceptual _____	32
10.	Diseño metodológico _____	33
10.1	Fase 1 Investigar sobre estructura y necesidades para la elaboración de un manual de procedimientos _____	34
10.2	Fase 2 Identificar las actividades claves de cada cargo _____	34
10.3	Fase 3 Indagar sobre los soportes y herramientas necesarios para la realización de cada proceso _____	34
10.4	Fase 4 Diseñar la herramienta con la información detallada de cada procedimiento. _____	35
10.5	Fase 5 Presentación y retroalimentación _____	35
11.	Administración del proyecto _____	35
11.1	Recursos necesarios _____	35
11.2	Cronograma _____	35
12.	Resultados _____	36

12.1	Identificar las actividades claves y las responsabilidades del cargo _____	36
12.2	Indagar sobre los soportes y herramientas necesarios para la realización de cada proceso _____	37
12.3	Diseñar la herramienta con la información detallada de cada procedimiento._	38
12.4	Socializar el manual para recibir retroalimentación y realizar mejoras _____	42
13.	Conclusiones y logros _____	42
14.	Recomendación _____	44
15.	Experiencia _____	44
16.	Bibliografía _____	45

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1:	Operaciones SUS	10
Ilustración 2:	Senado 2022 - 2026	14
Ilustración 3:	Cámara de representante 2022 - 2026.....	15
Ilustración 4:	variación total del IPC	16
Ilustración 5:	Comparativa de la revaluación de monedas.....	17
Ilustración 6:	Proyección de la población colombiana	19
Ilustración 7:	Cronograma.....	35
Ilustración 8:	Boceto manual de procesos.....	38

1. Título de la práctica

Elaboración de 4 manuales de procedimientos para el cargo de auxiliar de novedades de nómina del área de Support Services de la compañía Compass Group Colombia

2. Tema de la práctica

En búsqueda de la mejora de procesos dentro de una organización es necesario conocer bien cómo se realiza, para ello una herramienta que sea vuelto útil para las empresas son los manuales de procedimientos, que permiten explicar de forma clara, ordenada y gráfica los pasos y secuencia que se deben seguir en la realización de las actividades de un determinado cargo.

Dentro de este proyecto por tanto se utilizarán conocimientos de asignaturas como gestión por procesos, derecho comercial y laboral, metodología de la investigación, fundamentos administrativos, costos y presupuestos y herramientas informáticas.

Desde gestión por procesos se tomarán conocimientos en caracterización de procesos, mapas de procesos y tipos de procesos, por parte de la materia derecho comercial y laboral se expresa la normativa para liquidar las horas extras, recargos y compensatorios como lo dictamina el código sustantivo de trabajo, de metodología de la investigación y técnicas y fuentes de la investigación se reconoce la estructura de un proyecto de investigación, la correcta selección de fuentes, la forma apropiada para realizar la citación y la referenciación, desde fundamentos administrativos se aplicará el conocimiento sobre el control de proceso y específicamente de los manuales, para encontrar focos de mejora y tener una mejor estandarización, por parte de costos y presupuesto se utilizaran los conocimientos en el cálculo de tiempo suplementario, finalmente de la asignatura

herramientas informáticas se aplicará los conocimientos de Excel, herramienta fundamental en la realización de los procesos del cargo.

3. Contexto de la organización

Compass Group Colombia tiene su sede central en la ciudad de Bogotá D.C, en la localidad de Chapinero, esta compañía pertenece al sector servicios, está constituida como una sociedad anónima y su razón social es COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA S.A.

3.1 Sector económico al que pertenece y objeto social

Compass Group Services Colombia pertenece al sector servicios, más exactamente servicio de alimentación y de soporte (limpieza y mantenimiento), su objeto social es la prestación de servicios gastronómicos, catering, hotelería, restaurante, alimentación en general y servicios de aseo.

3.2 Reseña histórica

Según Compass group services (*s.f.*)

El grupo es fundado en el año 1941 en Inglaterra, con el objetivo de suministrar alimentos a los trabajadores británicos, durante la época de la segunda guerra mundial, continuando con su historia en el año 1988 la compañía cotiza por primera vez en la bolsa de valores de Londres, posterior a ello en el año 1995 Compass adquiere la línea de servicio Eurest International, para el año 1998 el grupo consigue posicionarse como una empresa FTSE 100, es decir, en la lista de las 100 compañías más grandes del mundo, siguiente a éste, en 1999 Compass group inicia su operación en Colombia, tras la adquisición de varias

compañías especializadas en el sector, y en el año 2011 adquiere la compañía Don vapor, especializada en servicios de soporte.

3.3 Ubicación

Las oficinas principales de Compass group se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C, más exactamente en la localidad de chapinero, Calle 98 #11b – 29, Compass también cuenta con oficinas en la ciudad de Medellín, en el Aeropuerto Olaya Herrera Carrera 64ª 13-157 Piso 2 Oficina 46 y en la ciudad de Cali, Calle 19 Norte N° 2 N-29 Piso 29 Oficina 01A Torre de Cali

3.4 Marcas y público objetivo

Compass presenta diferentes marcas que le apuntan a resolver las necesidades en temas de alimentación, aseo y mantenimiento dirigiéndose a diferentes aliados que confían en su alta calidad en servicio y vasta experiencia en el mercado.

Eurest

Se encuentra en el sector de alimentación empresarial e industrial, con más de 50 años de experiencia, Eurest cuenta con gran reconocimiento a nivel mundial en la prestación de servicios de alimentación en empresas e industrias

Medirest

Esta marca presta servicios de alimentación en el sector salud, sus servicios incluyen, Room services, atención a eventos, alimentación diaria a pacientes, alimentación para funcionarios y visitantes, atención de chequeos ejecutivos y restaurantes y barras de café

ESS (Support Services Worldwide)

Atiende sitios remotos, plataformas marítimas y defensa, es altamente reconocido en el mercado de suministros de alimentos y servicios de apoyo a empresas petroleras, de gas, mineras, constructoras y de defensa a nivel mundial

Scolarest

Presta servicios de alimentación en el sector educativo, son especialistas en la gestión de centros educativos, con amplia experiencia en colegios y campus universitarios en el mundo

Gratto amigo

Esta marca tiene venta directa al público, cuenta con diferentes conceptos y formatos de venta al público en empresas, industrias, clínicas, hospitales, colegios, universidades y sitios remotos. Su variedad de marcas ofrece la solución perfecta para todos los momentos del día, alineados con las últimas tendencias mundiales de consumo

Don vapor

Esta marca está en el sector de servicios de aseo y mantenimiento (servicios de soporte), presta una amplia gama de servicios de soportes a aliados de diferentes sectores: empresas, industrias, clínicas, hospitales, universidades, colegios, grandes superficies y sitios remotos.

3.5 Filosofía de la organización

3.4.1 Misión

Todo el equipo de personas de Compass Group, está comprometido para proporcionar consistentemente, un servicio superior de la manera más eficiente, para el mejor beneficio de nuestros consumidores, colaboradores y accionistas

3.4.2 Visión

Ser un proveedor de talla mundial de Servicios de alimentación y Soporte, reconocido por nuestro excelente equipo de personas, nuestro excelente servicio y nuestros excelentes resultados.

3.4.3 Valores

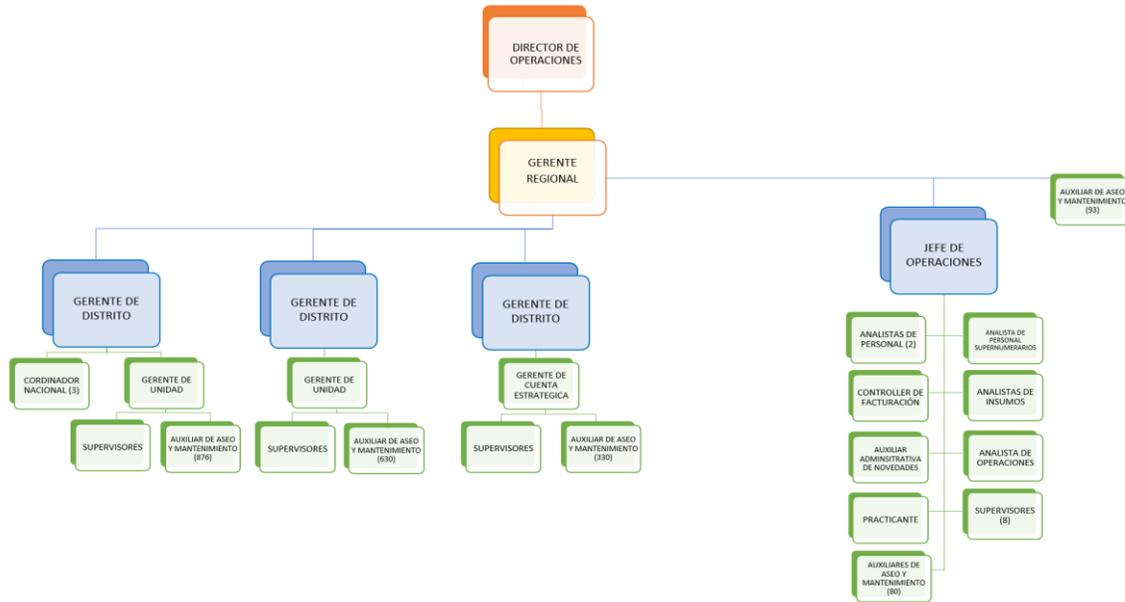
- Transparencia, confianza e integridad
- Pasión por la calidad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Puedo hacerlo

3.4.4 Principios

- Seguridad, salud y medio ambiente en primer lugar
- Cumplimiento ante el cliente y el consumidor
- Desarrollo de nuestro personal y valoración de la diversidad
- Crecimiento rentable
- Atención constante al rendimiento y a la eficacia

3.6 Estructura organizacional

Ilustración 1: Operaciones SUS



Fuente: elaboración propia

El área de operaciones para la marca Don Vapor, esta compuesta por más de 2000 trabajadores, entre los que se destacan una directora de operaciones quien lidera la operación de todas las marcas de la compañía, hay un gerente regional que se encarga de la gestión solo para la marca Don Vapor y quien tiene encargado un cliente (unidad) y por ello también tiene auxiliares de aseo y mantenimiento a su cargo, debajo y en la ayuda de la gestión operativa y de cara al cliente están las gerentes de distritos y gerente de cuenta estratégica con el apoyo de unos coordinadores nacionales y unos supervisores quienes ayudan en la coordinación operativa de los auxiliares, en la misma línea de los gerentes se encuentra el jefe de operaciones quien apoya principalmente los procesos financieros y administrativos, este tiene un equipo de trabajo compuesto por dos analista de personal quienes apoyan los procesos administrativos de los trabajadores auxiliares de las diferentes unidades, un analista de personal para supernumerarios quien coordina y gestiona los procesos de esta unidad, la unidad supernumerario esta cargada a la jefe de operaciones por esto el jefe de operaciones también esta a cargo de cerca de 80 auxiliares de aseo y

mantenimiento, también una controller de facturación que realiza los procesos de facturas para cobrar al cliente, una analista de insumos quien se encarga de la compra y coordinación de la entrega de los insumos a las unidades, una **auxiliar administrativa de novedades de nómina** que reporta las novedades de tiempo suplementario de todas la unidades de la marca, una analista de operaciones que apoya en la gestión de la productividad de los supervisores, un practicante que brinda apoyo según la necesidad del área y las responsabilidades que le suministren, además 8 supervisores. En esta área se resalta el cargo de auxiliar administrativo de novedades ya que allí se centra el trabajo del proyecto y se realiza una aclaración con respecto al nombre del área, ya que, aunque la marca se llama Don Vapor el área administrativa encargada de su gestión tiene el nombre de Support Services (SUS).

3.7 Acerca de Compass group

Reconocimientos

100 workforce: Compass se encuentra entre las 500 compañías más grandes del mundo en la sostenibilidad corporativa y el impacto ambiental

Fortune 500: Compass es una de las 500 compañías más grandes del mundo, se encuentra dentro de la lista de Fortune Global 500

Fortune: Compass se encuentra entre las 50 marcas más valiosas con orígenes británicos, según la consultora Brand Finance que utiliza una combinación de resultados financieros y análisis de mercado para evaluarlas.

Certificados de calidad

ISO 9001: Garantiza la eficiencia de la compañía para el cumplimiento de la oferta de valor a los clientes: servicio al cliente y excelencia en el producto.

ISO 14001: Asegura la aplicación de un plan de manejo ambiental, identificando, priorizando y gestionando los riesgos ambientales de forma permanente.

HACCP: Cumplimiento de un proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad alimentaria, a través de la cadena de abastecimiento, haciendo énfasis en puntos críticos.

OSHAS: Asegura el cumplimiento de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

ISO 22000:2005: Sistema de gestión de inocuidad de alimentos: Certifica nuestra capacidad para controlar los peligros relacionados con la Inocuidad de los alimentos con el objeto de asegurar que el alimento es inocuo en el momento del consumo humano.

Alianzas

- Alianza estratégica con: Banco de alimentos de Bogotá “juntos contra el hambre”
- Alianza estratégica con: Fundación colombiana del corazón “Comprometidos para promover la cultura del cuidado”
- Premio corazones responsables 2017: Otorgado en 2017 por la Fundación Colombiana del Corazón al Programa Vive Sano, con el 1° lugar por “La promoción de buenos hábitos y estilos de vida saludables”
- Es aliado global de la ONU para el desarrollo sostenible: Compass Group ha identificado 6 objetivos comunes de alto impacto social y ambiental en los que se encuentra trabajando arduamente.

Cultura de seguridad

- Salud
- Seguridad
- Medio ambiente

- Calidad e inocuidad

En Compass todos promovemos la cultura de la prevención, propiciando un ambiente de trabajo saludable y seguro para los colaboradores y clientes.

Contamos con:

- Estándares y políticas globales de HSEQ
- Mejores prácticas mundiales
- Implementación de Sistema de Gestión Integral de acuerdo con las normas

3.8 Contexto General

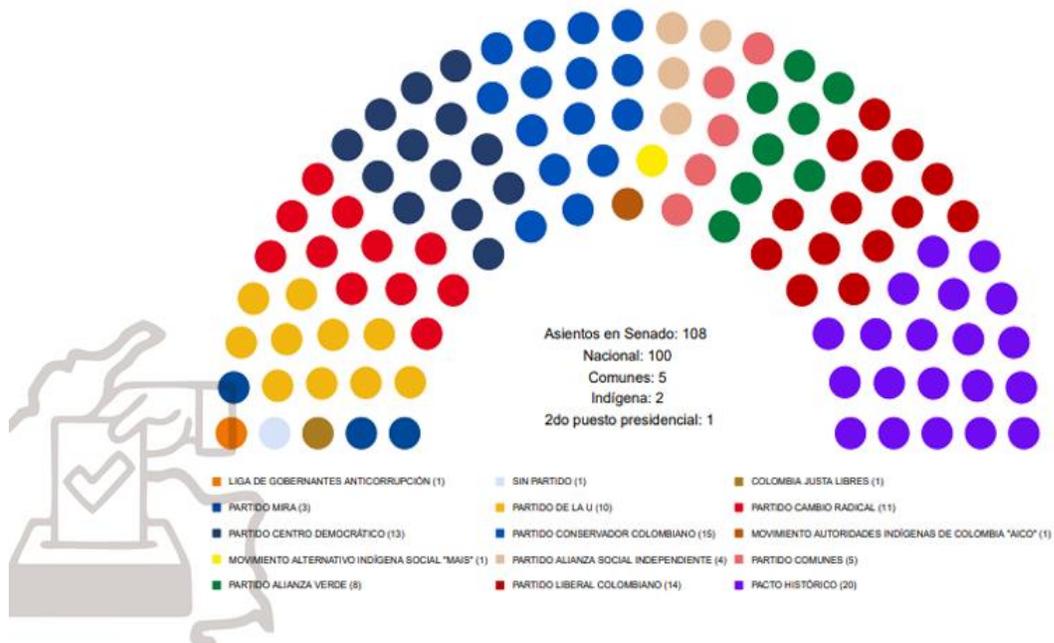
Compass atiende a sus clientes en diferentes regiones a lo largo del territorio colombiano, por tanto, las variables que le afectan serán entendidas a nivel país en el análisis de su contexto general

3.8.1 Contexto político

El pasado 7 de agosto del 2022 en Colombia se presentó un cambio de gobierno, y con ello una nueva dirección de los asuntos de estado y de la agenda de las reformas, un punto crucial a resaltar es el cambio de ideología política, que enmarca una serie de decisiones que afectarán la estabilidad económica y social del país, entre lo que resaltan una serie de reformas previstas para este año 2023.

Ilustración 2: Senado 2022 - 2026

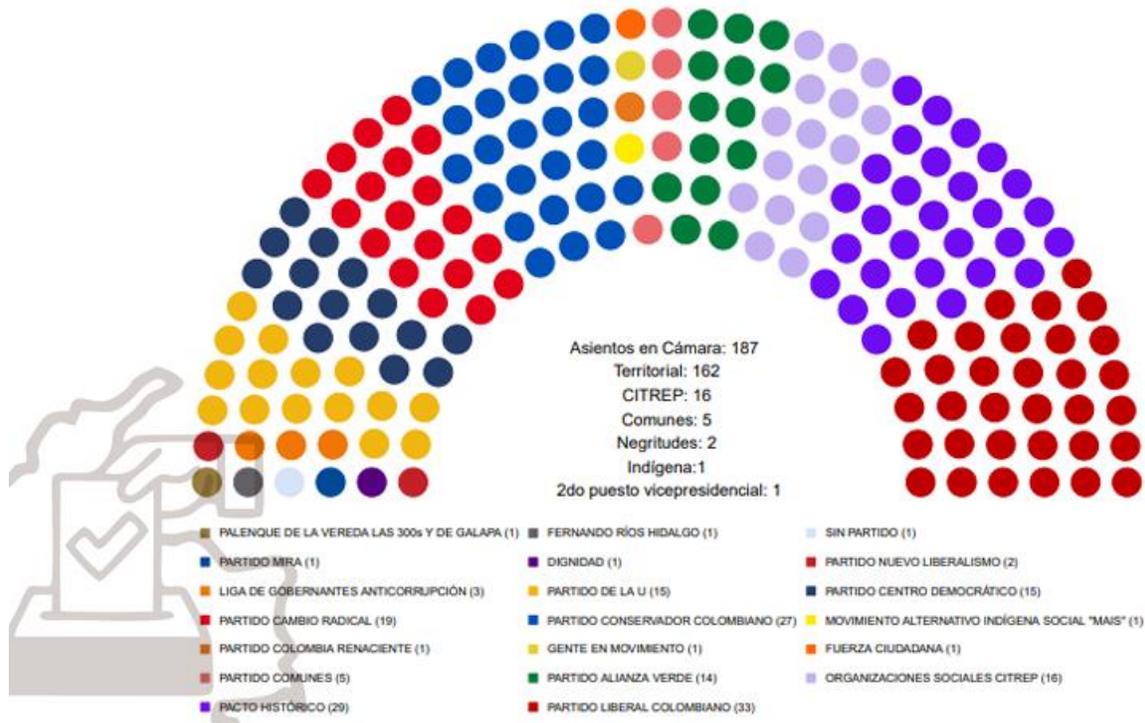
Senado 2022-2026



Fuente: Misión de observación electoral

Ilustración 3: Cámara de representante 2022 - 2026

Cámara de Representantes 2022-2026



Fuente: Misión de observación electoral

Pese a los grandes cambios en el gobierno, así como la incursión de un partido de izquierda obteniendo por primera vez mayor cantidad de curules que los partidos tradicionales, es destacable que los partidos que usualmente han sido mayoría en el congreso aún tienen predominancia en estos años, lo que se puede ver como un parte de tranquilidad en cuanto a las reformas que se plantean al tener una fuerte oposición que plantee debates en contra de propuestas que puedan afectar de forma negativa y significativa la estabilidad del país.

3.8.2 Contexto Económico

Actualmente el país presenta altos niveles de inflación producto de los efectos y secuelas generados por la pandemia, hecho que afecta directamente la operación de la compañía, ya que está en los servicios de alimentación aumenta su precio y por tanto la compañía debe renegociar sus contratos para poder afrontar los cambios de valor y no tener pérdidas, por otra parte los insumos para realizar los servicios de limpieza también se ven afectados y este impacta en las marcas que atienden este sector.

Ilustración 4: variación total del IPC

IPC	Mayo					
	Variación Mensual		Variación Año corrido		Variación Anual	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
IPC total	0,43	0,84	5,83	6,55	12,36	9,07

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Como se puede observar la variación anual para este año se encuentra en 12,36 cifra que denota que el país sigue con un incremento de precios, pese a esto es importante resaltar que para la variación mensual comparada con la variación mensual del año inmediatamente

anterior se observa una destacable mejora cercana a una reducción del 50% en su variación, y la variación año corrido también muestra una mejora, lo que es significativo para la estabilidad económica del país y representa una recuperación post pandemia que ayuda a la recuperación de las compañías.

Por otro lado, hay destacar el buen manejo de la economía colombiana y con ello la revaluación de su moneda, que como lo explica Infobae (06/06/2023)

En junio, el peso colombiano se posiciona como la moneda más revaluada con 2,7%; luego aparece el rand sudafricano (2,0%), el real brasileño (1,6%), el won surcoreano (1,0%) y la rupia de Indonesia (0,9%). Adicionalmente, es la moneda más revaluada del 2023, con un repunte del 14,3%; en segundo lugar, aparece el peso mexicano (11,0%) y el real brasilero (10,7%).

Esto demuestra la recuperación de la economía, y a su vez es una ayuda a la contención de la inflación que azota al país, al mismo tiempo es un estímulo para la compra de importaciones de tecnologías para para el desarrollo y fortalecimiento de las compañías

Ilustración 5: Comparativa de la revaluación de monedas

PESO COLOMBIANO

LA EMERGENTE MÁS REVALUADA



Fuente: Infobae

En estas tablas se puede observar como el peso colombiano ha venido fortaleciéndose a lo largo del año y posicionándose como una divisa fuerte, que impulse la inversión extranjera y con ello la entrada de otras divisas como el dólar que permitan mantener una tasa representativa del mercado (TRM) menor y de esta forma sea más asequible la adquisición de productos extranjeros.

Otro importante factor que analizar para el entorno de la compañía es el comportamiento del PIB del país, indicador que sea movido de forma positiva en el primer trimestre del año tal como lo explica The logistics world (16/05/2023)

Bogotá, 15 mayo (EFE). - La economía de Colombia creció un 1,4% en el primer trimestre de 2023, comparado con el último de 2022, lo que supone

un ligero aceleramiento respecto al crecimiento del 0,7% registrado en el último periodo del año pasado, según informó este lunes el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

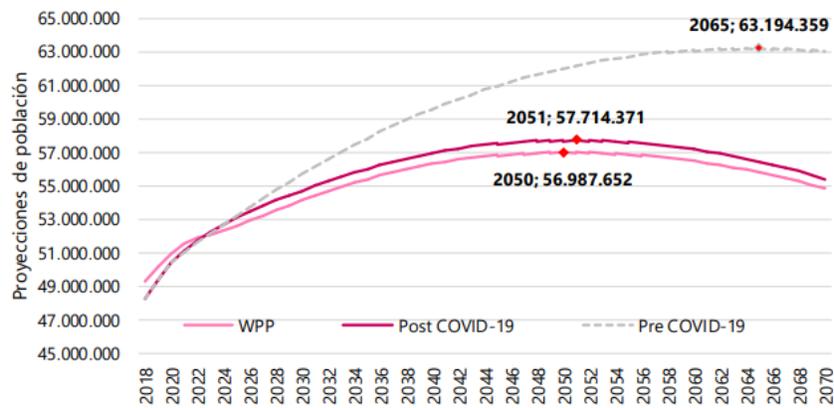
El conjunto de factores anteriormente mencionados sumado al nuevo dato del crecimiento del PIB, son claros signos de una recuperación de la economía colombiana, que propulsa el crecimiento y expansión de las compañías, así como la motivación en inversión local y extranjera.

3.8.3 Contexto Social

Para analizar este factor hay que tener presente variables como las distribuciones por sexo, por ubicación, el coeficiente Gini, la percepción de inseguridad, y las tendencias de consumo.

Ilustración 6: Proyección de la población colombiana

Nacional. Tendencia de la proyección de población Pre COVID-19, Post COVID-19 y World Population Prospect de Naciones Unidas (WPP-UN)



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Para conocer el dato de la población colombiana es necesario tomar las proyecciones que se tienen por parte del DANE, es debido aclarar que el dato que actualmente se refleja es proyectado según el censo realizado en el año 2018 que no tiene

estimado los efectos de la pandemia pero es igualmente representativo, con esto mencionado según esta proyección Colombia cuenta con una población de 52.215.503 para este año 2023, lo que refleja un incremento del 1.03% según lo proyectado para el año 2022, de este total el 48.8% son hombres y el 51.2% son mujeres, estos datos reflejan una distribución de género muy similar, otra importante cifra según las proyecciones es que el 76.1% de la población se encuentra en cabeceras mientras el restante 23.9% se ubican en centros poblados y rurales dispersos, siendo este casi 24% una cuarta parte de la población colombiana.

Igualmente es vital resaltar la perspectiva ciudadana que tienen con respecto a la seguridad en el país, conocer cómo se siente la población sirve como un indicador en cuanto a la gestión estratégica y ayuda a identificar características culturales que permitan una mejor relación de la compañía con la sociedad, según Semana (2023):

De acuerdo con la encuesta anual del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane), 'Convivencia y Seguridad Ciudadana', la percepción de inseguridad en 2022 en Colombia fue de 52,9 %, es decir, hubo un aumento de 8,9 %, dado que en 2021 este dato se estableció en 44 %.

Esta cifra refleja una gran preocupación para la sociedad y un reto para el gobierno actual para recobrar la confianza de la sociedad, así mismo es una variable que puede ayudar a explicar el comportamiento de los consumidores y clientes de las empresas en el país, y particularmente los que atiende la compañía Compass Group Services Colombia.

otra variable importante por resaltar es el índice Gini o coeficiente Gini, que ayuda a medir la desigualdad dentro de un país, tal como lo explica el DANE (2022):

En 2021, en el total nacional el coeficiente de Gini fue 0,523. En 2020 este coeficiente fue de 0,544 A su vez, en 2021 el Gini en cabeceras municipales fue 0,510, y en 2020 fue 0,537. En los centros poblados y zonas rurales dispersas el Gini fue 0,455 para 2021 y en 2020 este coeficiente fue 0,456

Las cifras constatan una sociedad con alto nivel de desigualdad, que puede ser evidenciada con los altos niveles de pobreza que se presentan en ciertas regiones del país, y que pueden derivar en la falta de oportunidades, bajos índices de educación y aumento en la inseguridad.

las tendencias del consumo son otra variable decisiva en las decisiones de las compañías, para este año Portafolio (2023) menciona que: “Camilo Escobar Carbonari, director de Analítica y Consultoría de Nielsen, dice que la tendencia es que los hogares le den prioridad al consumo masivo y a sus necesidades básicas sobre otros rubros” esta tendencia seguramente se constate al finalizar el año con los resultados de los sectores económicos y el resultado del PIB del país, esto producto de la inflación y la clara inclinación por priorizar los elementos esenciales como la alimentación y los servicios públicos.

3.8.4 Contexto Tecnológico

La compañía cuenta con un área de informática, quien es la encargada de dar soporte sobre temas tecnológicos y la adquisición de nuevas tecnologías, el mundo moderno exige que las compañías estén a la vanguardia de los avances tecnológicos para mejorar sus procesos, optimizar sus recursos y permanecer en el mercado, dentro de las nuevas tecnologías que se encuentran está la inteligencia artificial (IA), campo que ha venido tomando más y más fuerza en las empresas en búsqueda de mejorar la experiencia con los clientes y la toma de decisiones empresariales, como menciona Actualícese (2023)

Recientemente la firma Statista manifestó que la inteligencia artificial es una de las disciplinas tecnológicas que va a tener mayor proyección económica en los próximos años.

La firma agrega que el valor del mercado de la inteligencia artificial podría superar 300.000 millones de dólares para 2025.

Ante el eventual crecimiento de la inteligencia artificial a futuro, Colombia es uno de los países de América Latina que se está preparando para la posible revolución tecnológica que impactará a las empresas del país.

Este sector se encuentra en constante crecimiento, y cada vez es más fuerte la necesidad de las empresas en desarrollar herramientas que les permitan trabajar con mayor eficacia, la inteligencia artificial se está propulsando con una de ellas para los próximos años y las compañías que se encuentran en Colombia lo saben, y se preparan para poder adoptar estos cambios de forma oportuna y con menor resistencia al cambio.

3.8.5 Contexto ambiental

Colombia es un país megadiverso y el más biodiverso por metro cuadrado esto habla de una gran cantidad de especies de flora y fauna, así como un sinnúmero de biomas y ecosistemas que se distribuyen por el territorio nacional, así como la variedad de pisos térmicos que posibilitan la siembra de diferentes tipos de frutas, verduras, grano y hortalizas. Fuera de esto Colombia cuenta con una gran cantidad de los páramos del mundo, estos ecosistemas son sumamente importantes en la geografía colombiana hasta el punto de considerarlos ecosistemas estratégicos por su papel en el ciclo hidrológico de muchas regiones.

3.8.6 Contexto Legal

En el marco del entorno legal, hay diferentes reformas planteadas por el gobierno que se encuentran en debate por parte del congreso para su modificación o aprobación, sin embargo, a partir del mes de julio iniciará a regir la ley 2101 de 2021 que como indica el diario el espectador (2023):

Durante el primer año en vigencia, disminuirá una hora de la jornada laboral actual, es decir, se pasará de las 48 a 47 horas semanales, hasta llegar paulatinamente al año 2026 con un ajuste de 42 horas laborales por semana. De no ser modificada en ese lapso, la normativa indica que durante los dos siguientes años de entrar en vigencia disminuirá una hora por año y luego dos por año, hasta llegar a las 42.

Esta reforma implica un cambio en la coordinación de las empresas conforme a la jornada laboral de los trabajadores, a su utilización del tiempo y a la búsqueda de la optimización de los procesos para lograr obtener la mayor productividad posible. por otro lado el país vive un tiempo de incertidumbre generalizada conforma a las reformas, ya que están en curso una reforma laboral que afectaría de ser aprobada temas contractuales y de remuneración, un reforma a la salud que busca centralizar los pagos de este sector y la eliminación de las entidades promotoras de salud (EPS) y una última reforma de carácter pensional que busca que la entidad nacional encargada de gestionar el dinero de las pensiones (Colpensiones) tome todos los recursos y afiliados con salarios iguales o inferiores a 3 salarios mínimos legales vigentes y que el resto de trabajadores con salarios mayores tenga la potestad de decidir en qué entidad depositar sus ahorros pensionales, todas estas reformas implican cambios en la gestión interna de las compañías según sean aprobadas, así como cambios en la dinámica empresarial y la necesidad de mejoras o cambios administrativos

para la correcta adopción de las nuevas leyes así como la adaptación a herramientas nuevas que faciliten dichos procesos.

3.9 Área de impacto del proyecto

El área en donde se elaborará este proyecto es operaciones, más exactamente operaciones Support Services, quienes se encargan de la gestión operativa, que prestan servicios de limpieza y mantenimiento bajo la marca Don Vapor, desde esta área se realizan procesos como requerimiento de personal, compra de suministros, reporte de novedades de nómina, facturación de servicios, coordinación de entregas. coordinación de personal, generación de informes de ingresos y gastos, proyecciones, entre otros.

4. Antecedentes

Support Services nació en el año 2011 cuando la compañía Compass Group compro la empresa Don vapor y la convirtió en una de sus marcas, recientemente desde el área de procesos se está realizando un proyecto con el que se busca mapear todos los procesos de los cargos del área y encontrar unos tiempo que permitan observar la productividad de cada cargo, en búsqueda de una optimización del recurso, cabe resaltar que con este proceso se descubrió que no hay unos flujogramas ni manuales de procedimientos en ningunos de sus cargos y además, como algunos de estos se encuentran recibiendo procesos nuevos o modernizando algunos que ya tenían, se decide no realizar estos flujogramas hasta que el cargo no se establezca por completo en cuanto a sus funciones.

5. Problemática

El área de Support Services de la compañía Compass Group Colombia cuenta con diferentes cargos que permiten el correcto funcionamiento de la operación de la marca Don vapor, entre los cargos que se encuentran está: analista administrativo, analista de personal, analista de novedades de nómina, analista de compras e insumos y controller de facturación, de estos cargos ninguno se encuentra documentado sus procesos al detalle en ningún documento soporte, que ayude en la explicación de los requerimientos para poder realizar un determinado proceso, esta situación hace que se dificulte la cobertura de las vacaciones ya que se carece de una herramienta que le permita recordar lo explicado, paso a paso y de forma gráfica, por ende se tiende a interrumpir las vacaciones de las personas para resolver las dudas, por otro lado también puede ralentizar la entrega de un cargo, crear errores al momento de iniciar o contratar una persona nueva, crear confusión y demorar los procesos en la operación.

Cabe recalcar que tres de estos cargos se encuentran actualizando sus procedimientos o adquiriendo nuevas herramientas como plataformas más automatizadas, por ello se seleccionó el cargo de auxiliar administrativo de novedades de nómina para la realización de los manuales de procedimientos sin contratiempos, al entender que este cargo no modificará en el transcurso de la práctica sus procedimientos o actividades.

6. Objetivos

6.1 Objetivo general

Elaborar 4 manuales de procedimientos para el cargo de auxiliar de novedades de nómina del área de Support Services de la compañía Compass Group Colombia de tal forma que contribuya al control y correcta ejecución de los procesos.

6.2 Objetivos específicos

1. Identificar las actividades claves y las responsabilidades del cargo.
2. Indagar sobre los soportes y herramientas necesarios para la realización de cada proceso.
3. Diseñar la herramienta con la información detallada de cada procedimiento.
4. Socializar el manual para recibir retroalimentación y realizar mejoras.

7. Justificación

Partiendo de la necesidad de tener un documento que ayude a la estandarización del cargo y más exactamente de los procesos del cargo, se considera preciso iniciar con el proceso de elaboración de estos manuales, que permitan no solo la consolidación de la información, sino el control, el detalle de los procesos, las necesidades de información y técnicas, así como el funcionamiento de herramientas, para poder encontrar focos de mejora y generar propuesta que ayuden en la obtención de mayor eficiencia en el desempeño de los procesos

Así mismo contribuye significativamente en la gestión del conocimiento de la compañía, permitiendo entender los flujos de información y conocer los puntos claves donde se presentan mayor demanda de tiempo por parte del auxiliar para enfatizar esfuerzos en la mejora y adaptación de nuevos procesos o tecnologías que permitan generar un avance en la gestión de los procesos de ambos cargos.

Otro punto importante por resaltar es la utilidad que tiene los manuales para cuando existan procesos de contratación de este cargo, se pueda identificar los requerimientos necesarios para la persona que ocupará el cargo, de esta forma la transmisión de conocimiento se hará de forma más fluida o en caso de tener salida por vacaciones, la persona que quede encargada tendrá un apoyo que le permita recordar o conocer la forma correcta para llevar un determinado proceso.

8. Delimitación o alcance

8.1 Temporal

Este proyecto se realizará en el transcurso de las prácticas académicas, que son requisito para el grado por parte del estudiante, establecido por la Universidad de Antioquia, la cual presentará un periodo de tiempo comprendido entre el 30 de enero del 2023 y el 29 de julio del 2023, dando un tiempo de seis meses.

8.2 Espacial

Este proyecto se llevará a cabo en las instalaciones de la compañía Compass Group Services, en su sede central ubicada en la ciudad de Bogotá D.C para el área de Support Services.

9. Marco referencial

9.1 Marco teórico

Un tema muy importante que atañe a la organización y que también involucra el proyecto a realizar es la gestión humana, según Chiavenato (2009) “Los RH como un conjunto de prácticas de recursos humanos. Es la forma en que la

organización maneja sus actividades de reclutamiento, selección, formación, remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo” este es un tema importante resaltando puntos como la formación y las prestaciones, así como el entendimiento de lo fundamental que puede ser la gestión humana para el área de operaciones de la compañía. Otro importante tema es la gestión por procesos que es fundamental en las organizaciones modernas y provee numerosas ventajas, tal como lo menciona Zamora (2017)

La gestión por procesos permite una adecuada coordinación de todas las actividades y los recursos de la organización con vistas a lograr los objetivos propuestos. Posibilita, además la optimización de los esfuerzos en pos de las metas propuestas al existir dicho enfoque, dada la secuencia que se sigue hasta la consecución de los objetivos

Como se puede observar la gestión por procesos es un criterio clave si se hablará de estandarizar, organizar y diseñar un manual de funciones, el cual estará compuesto de muchos procesos en diferentes clasificaciones y este tema resultará relevante para la comprensión y correcta elaboración de dicho manual.

Dentro de este marco teórico es imprescindible no hacer hincapié en el valor de conocimiento, estructura y guía que representa un esquema como el de William, D. Gómez, C. (2012) del cual se referencia el modelo que presenta para la creación de manuales de procedimientos y donde resalta su importancia argumentando que:

Para cualquier empresa, sin importar su tamaño o sector de la economía en que ejecute sus actividades, se hace necesario desarrollar y colocar en práctica un instrumento que sirva

como herramienta para realizar seguimiento y control por parte de jerarquías superiores, control interno, auditoría externa, revisoría fiscal u órganos de dirección, según el caso específico de cada empresa, sobre el cumplimiento de las responsabilidades y tramites inherentes al giro normal de las actividades empresariales

Es así como los manuales de procedimientos se convierten en una herramienta importante en la gestión empresarial, en el control interno y del mismo modo en la enseñanza a nuevos integrantes de los diferentes equipos, ya que no solo permite la verificación de la correcta ejecución de una labor sino que además es un conductor de enseñanza para ayudar en la gestión del conocimiento, disminución de errores administrativos y un factor que permite la constante revisión en búsqueda de mejoras de procesos.

del mismo modos se citan autores que han realizado proyectos semejantes conforme a la temática de los manuales de procesos, se encuentra al autor Manzana, G. Ana, S. (2019) en su proyecto titulado “Manual de procedimientos para el control de compras y pagos a proveedores de la empresa furoiani obras y proyectos” el cual tuvo como objetivo “Elaborar un manual de procedimientos para el control de compras y pagos a proveedores de la empresa FUROIANI OBRAS Y PROYECTOS” la metodología utilizada fue mixta entre descriptiva y documental ya este proyecto busca describir los procesos y actividades claves con la compra y pago a los proveedores y a su vez realizar una búsqueda de información para determinar cuál es la situación del proceso, la conclusión del proyecto demostró una falencia en la realización del procedimiento internos de la empresa que desembocaba en retraso a los pagos de los proveedores y un retraso en las facturas de ingresos, así como en el control de las mismas, una recomendación del autor es realizar una evaluación del

proceso para lograr identificar la eficacia del manual y además se considera importante incorporar este manual dentro de los procesos internos de control la compañía para impartir castigos o sanciones en caso del no cumplimiento de los estándares del manual.

Otro antecedente importante a resaltar es el del autor Choez, D. Ingrid, M. Moreira, G. Carla, X. y Flores, M. Roberto, S. (2019) con su proyecto titulado “Manual de procesos administrativos para la cooperativa de transporte pesado base norte, Transpebanor S.A.” el cual tuvo como objetivo “Elaborar un Manual de Procesos Administrativos para la Cooperativa de Transporte Pesado Base Norte, Transpebanor S.A.” el cual presentó una metodología de la investigación descriptiva, ya tiene como objetivo definir, clasificar y/o catalogar el objeto de estudio ya que permitirá investigar sobre otras empresas del sector para detectar falencias y proponer un sistema mejorado que permita eliminar errores y mejorar la calidad de su servicio, los resultados que obtuvieron señalan que dentro de la compañía si existe un manual administrativo pero que gran parte de los trabajadores no conoce de él, dentro de este resultado señalaron la importancia de socializar este manual a todos los trabajadores para aumentar la eficacia de los procesos administrativos, reducir costos y disminuir la cantidad de error administrativos que se presentan.

Un último proyecto que se toma como referencia es “Manual de procedimientos para salas de hospitalización donde se ejecutan ensayos clínicos”, realizado por Maraño, C. Tatiana, León, R. Rosario y Fuentes, G. Homero, C. (2017) donde tiene como objetivo “presentar el diseño del Manual de P procedimientos para salas de hospitalización que ejecutan ensayos clínicos” en cuanto a su metodología fue trabajado en etapa donde en una primera se tiene presente las dificultades encontrados en una evaluación anterior, en la segunda se realizó una revisión documental, en la tercera prosiguió con una discusión entre los investigadores, médicos y enfermeras y en la cuarta etapa se consultó con la opinión de

expertos, llegando a la conclusión que el manual de procedimientos que se elaboró es indispensable en éxito de la ejecución de la actividad, surge como un salvaguarda para los errores, armoniza y coordina el trabajo y los diversos intereses y ayuda en la transparencia frente a posibles auditorias.

Un último tema relevante para este proyecto es el de gestión del conocimiento, concepto que en la actualidad ha venido tomando más fuerza y relevancia no solo en el ámbito académico sino también empresarial, esto sumado al auge de las tecnologías y la informática ha creado mayor interés y brindado una sólida justificación para su presencia en las compañías y universidades, Como lo explica Bustelo y Amarilla (2001)

Huyendo de la repetición de las definiciones de los grandes “gurús” creemos que la gestión del conocimiento es todo el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos.

Como bien lo explican, la gestión del conocimiento resulta en una herramienta corporativa importante, que fortalece la capacidad de aprendizaje de las empresas, la eficacia en la gestión y elaboración de las diferentes actividades administrativas, gerenciales y operativas, además de ser propulsora de la mejora continua y la potenciación de las capacidades organizacionales.

9.2 Marco legal

Dentro del marco legal es indispensable resaltar que el cargo de auxiliar administrativa de novedades de nómina realiza muchas actividades y procesos que más allá

de ser administrativos están ligados con el cumplimiento de normativas, leyes y estatutos delimitadas por el gobierno y direccionados en mayor medida con los trabajadores, es por esto por lo que resaltan determinados artículos del Código sustantivo del trabajo en los que se centran las actividades de este cargo.

Ley 2191 de 2022 (Garantía del derecho a la desconexión laboral)

Artículo 12 del código sustantivo del trabajo (Ius variandi)

Artículo 61 del código sustantivo del trabajo (abandono de cargo)

Artículo 46 del código sustantivo del trabajo (contrato a término fijo)

Artículo 161 del código sustantivo del trabajo (duración de la jornada)

Artículo 167-B del código sustantivo del trabajo (límite de trabajo suplementario)

Artículo 168 del código sustantivo del trabajo (tasas y liquidación de recargos)

Artículo 169 del código sustantivo del trabajo (base del recargo nocturno)

Artículo 173 del código sustantivo del trabajo (remuneración descanso dominical)

9.3 Marco conceptual

Proceso: Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la química, entre otros. (Economipedia 2020)

Cargo: Es la función que tiene una persona donde es responsable de realizar las tareas siguiendo todas las políticas y valores de la organización (Euroinnova *s.f.*)

Actividades: Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad. Es relevante la calificación de la actividad de que se trate (agraria, artística, económica, laboral, etc.) a efectos tributarios y de los requisitos necesarios para su ejercicio o práctica. (Rae 2023)

Flujograma: Los diagramas de flujo son generalmente reconocidos como uno de los elementos de mayor importancia dentro de toda empresa, ya que registran de manera clara y lógica los diferentes procedimientos que se realizan dentro de una organización, generando así mayor eficiencia y eficacia. (González 2019)

Trabajo suplementario: Aquel que exceda de la jornada laboral ordinaria establecida para cumplirse en un determinado horario por el jefe de la entidad respectiva. (Función pública *s.f.*)

Manuales de procedimientos: Los manuales de procedimientos son una parte esencial de cualquier organización. Estos en concordancia con las políticas de la organización proporcionan una guía con instrucciones para las operaciones diarias. Aseguran el cumplimiento de las leyes y regulaciones, brindan orientación para la toma de decisiones y simplifican los procesos internos. (Euroinnova *s.f.*)

Gestión del conocimiento: La gestión del conocimiento (KM) es el proceso de identificar, organizar, almacenar y difundir información dentro de una organización. (IBM *s.f.*)

10. Diseño metodológico

Este proyecto se guiará con un proceso de intervención en diagnóstico, acerca de este tema Kubr (2012) comenta que:

Los métodos más recientes tienden a combinar el desarrollo de la organización «clásico» con el diagnóstico y la solución de problemas concretos (tecnológicos, orgánicos o financieros), y a realizar programas de mejoramiento del rendimiento de la organización en los que se utilizan

numerosas otras técnicas de diagnóstico, solución de problemas, rediseño de los procesos y cambios en las técnicas de gestión, además de las técnicas del comportamiento consideradas como el dominio exclusivo de los especialistas en desarrollo organizativo

Es importante tener presente que este proceso de intervención busca elaborar un documento que puede aportar en la mejora de procesos y con ello también el rendimiento de las personas que impacta como consecuencia al rendimiento de la compañía, por ello se realizará este proyecto en 5 fases.

10.1 Fase 1 Investigar sobre estructura y necesidades para la elaboración de un manual de procedimientos

- Consultar registros de otros manuales dentro de la organización
- Investigación académica sobre la elaboración de manuales de funciones
- Consulta sobre la necesidad de información que necesite el área para dicho manual

10.2 Fase 2 Identificar las actividades claves de cada cargo

- Consultar flujo grama
- Realizar observación de actividades
- Encuesta a líderes de los cargos sobre actividades clave

10.3 Fase 3 Indagar sobre los soportes y herramientas necesarios para la realización de cada proceso

- Consultar sobre que reporte, informes o soportes entregan
- Entrevistar para conocer las herramientas que utilizan, archivos y plataformas

- Reunión personal con cada líder del cargo para explicar el paso a paso de la realización de sus actividades
- Tomar imágenes que permitan un mayor entendimiento del proceso

10.4 Fase 4 Diseñar la herramienta con la información detallada de cada procedimiento.

- Documentar las explicaciones de forma ordenada
- Comparar la forma en que se realiza una misma actividad
- Canalizar toda la información recopilada en el manual
- Presentar manual para realimentación y correcciones

10.5 Fase 5 Presentación y retroalimentación

- Informe final
- Presentación del manual para correcciones
- Aprobación parte del jefe de operaciones y el auxiliar administrativo

11. Administración del proyecto

11.1 Recursos necesarios

Para este proyecto será necesario equipo de cómputo para la investigación y digitación de la información, por parte del talento humano, será necesario del tiempo y la explicación por parte de la auxiliar administrativa de novedades de nómina, así como información de la compañía para complementar el manual.

11.2 Cronograma

Ilustración 7: Cronograma

Fase / Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Fase 1 Investigación													
Fase 2 Identificación													
Fase 3 Recopilación													
Fase 4 Diseño													
Fase 5 Ajustes													
Sustentación													

Fuente: elaboración propia

12. Resultados

En este apartado, se encontrarán los resultados a los que se logró llegar, después de la realización de cada una de las actividades y fases, representados en los objetivos específicos y general de este proyecto, de esta forma esto son los resultados obtenidos para cada objetivo:

12.1 Identificar las actividades claves y las responsabilidades del cargo

Para la consecución de este objetivo se realizó una investigación estructural de los manuales de procedimientos o similares con los que contaba la compañía, para lograr identificar factores relevantes y estructuras predeterminadas por la empresa para estos manuales, así como las tareas principales del cargo, sus procesos, la correcta conducta y guía para la ejecución de las actividades.

En este objetivo se tuvo la oportunidad de realizar un tiempo de capacitación en la realización de las diferentes actividades del cargo, lo que permitió no solo conocer de forma teórica el proceso, sino también de forma práctica y detallada, del mismo modo, se brindó la oportunidad de cubrir el cargo mientras la persona encargada tomaba vacaciones, lo que profundizó los conocimientos, ayudó en el entendimiento de cada proceso, propicio un ambiente de aprendizaje ideal para obtener la información más precisa y clave dentro del cargo y del mismo modo, completar este objetivo identificando las responsabilidades del proceso desde donde inicia hasta donde finaliza.

12.2 Indagar sobre los soportes y herramientas necesarios para la realización de cada proceso

En este objetivo se indagó con la persona a cargo, cuáles son los documentos necesarios para realizar cada actividad, denotando tanto nombre como tipo de documento, dando como resultado que en dicho cargo predomina el uso de la herramienta Microsoft Excel, herramienta que en sus 4 procesos claves a los que se les realizó los manuales se ve implicada de forma directa y necesaria, desde su utilización como un documento guía con los pasos y requerimientos de un determinado proceso o actividad, hasta el uso como archivo de reporte para continuar una labor en específico, también se identificó cuáles son los medios por donde se efectúan los determinados

reportes que realizar como lo es, el reporte de tiempo suplementario donde se encontró que este proceso se sube a un portal privado de la compañía y además para terminar el proceso se debe enviar un correo avisando a las personas interesadas y encargadas de continuar el proceso cual es el número del llamado en el portal y enviando una copia del archivo como respaldo, es importante también resaltar lo fundamental que es el correo electrónico ya que es fuente de toda la información necesaria para todos los procesos que contiene el cargo, del mismo modo, se resalta que en este cargo también se sabe manejar un portal externo, donde se realiza la labor de agendar citas de diferente índole pero que sirve como ejemplo importante para resaltar lo esencial de los manuales, que permita no solo transmitir conocimiento interno de la compañía sino también externo en este caso de uno de los proveedores.

Con esto se sintetiza que en los procedimientos encontrados se destaca no solo el uso de herramientas como Microsoft Excel y el correo corporativo como Outlook sino también portales tanto internos como externos para la compañía.

12.3 Diseñar la herramienta con la información detallada de cada procedimiento.

Este manual se diseñó partiendo de la necesidad de información que requiere el área y particularmente el encargado del proceso, así como también utilizando las preguntas y guía del documento de prácticas empresariales del señor William, D. Gómez, C. (2012), a continuación, se presenta el boceto del manual y se explica a que hace referencia cada ítem allí reflejado.

Ilustración 8: Boceto manual de procesos

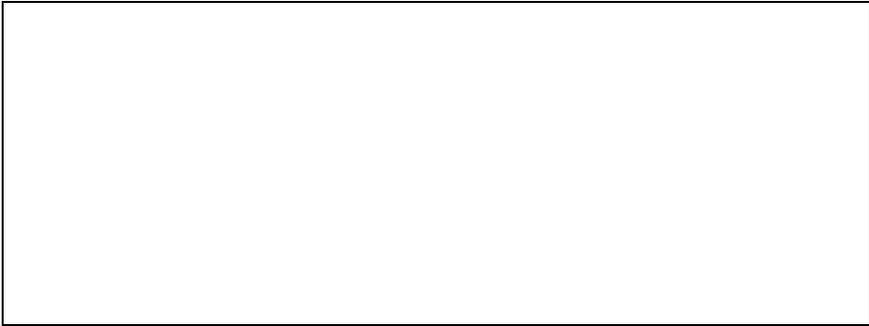
LOGO DE LA COMPAÑÍA	COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA S.A.	LOGO DE LA MARCA
---------------------	--------------------------------------	------------------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO			
	AREA:	OPERACIONES	MARCA:	

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE APROBACIÓN:
CARGO:	<input type="text"/>
OBJETIVO DEL DOCUMENTO:	<input type="text"/>
MISIÓN DEL PROCESO:	<input type="text"/>
HERRAMIENTAS Y DOCUMENTOS:	<input type="text"/>

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
PERIODICIDAD:	<input type="text"/>
QUE SE HACE:	<input type="text"/>
RESPONSABLES:	<input type="text"/>
COMO SE HACE:	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

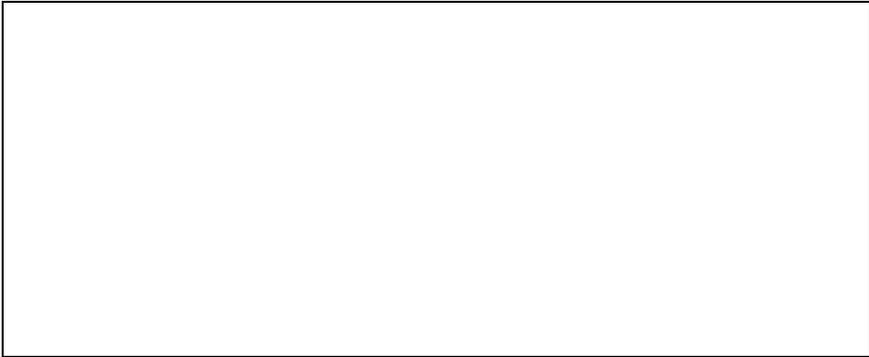
FLUJOGRAMA



NOTAS:



GLOSARIO DE TERMINOS:



ELABORADO POR: **APROBADO POR:**

Fuente: Elaboración propia

Logo de la compañía: Aquí se debe poner el Logo de Compass group services Colombia

Logo de la marca: Es importante recordar que Compass tiene diferentes marcas que le apuntan a determinados nichos y clientes objetivos, en este caso este proyecto está en el área de operaciones que apoya el proceso administrativo y operacional de Support Services que es la marca Don Vapor

Nombre de la compañía: Compass group services Colombia S.A.

Manual de procedimiento: se debe colocar el nombre del procedimiento al que se hará referencia y que posteriormente se describirá

Área: Aquí va el área a la cual pertenece el manual

Marca: Aquí irá la marca en caso de que el área sea operaciones

Fecha de elaboración: En este ítem se refleja la fecha en la cual fue realizado el manual

Fecha de aprobación: En este ítem se indicará la fecha en la cual el encargado (jefe de operaciones) dé el visto bueno y apruebe el manual

Cargo: Aquí irá el nombre del cargo al que pertenece el manual

Objetivo del documento: En este apartado se explica cuál es el objetivo de la creación de este manual, que busca y para que

Misión del proceso: Aquí se redacta que misión u objetivo cumple el proceso

Herramientas y documentos: Aquí se señala que herramientas utiliza el proceso, ya sea algún portal o instrumento tecnológico, así como también que documento o archivo (tipo de archivo) es necesario para cumplir con la correcta ejecución de la actividad

Periodicidad: Aquí se menciona el intervalo de tiempo en el que se debe realizar el procedimiento (diario, quincenal, mensual, bimestral, anual, etc.)

Que se hace: Aquí se debe mencionar a grandes rasgos que debe realizar la persona para lograr el cumplimiento de la labor

Responsables: se menciona los cargos que se ven relacionados en etapas anteriores, posteriores e inmediatas a la realización del proceso y como le aportan

Como se hace: En esta parte se detalla paso a paso la realización del proceso, mencionando detalles como responsables, nombres de los archivos necesarios, y que soportes o entregables deben quedar.

Notas: debido a que los procesos no son necesariamente planos, se dejan notas de casos particulares que el encargado debe tener presente para evitar errores

Glosario de términos: se mencionan los términos abreviados que se hayan utilizado

Elaborado por: en este punto va el nombre del cargo de quien lo elaboró

Aprobado por: Aquí se menciona el cargo de quien aprobó el manual

Una vez recopilada la información de los diferentes procesos, se pasó a un boceto de documento organizado para filtrar y depurar la información obtenida, con el objetivo de tener todos los procesos documentados y poder pasar a la creación de los manuales con la estructura adecuada y un adecuado nivel de información detallada con cumpla con las expectativas del proyecto y aporte en el control interno del área.

12.4 Socializar el manual para recibir retroalimentación y realizar mejoras

En este objetivo se logró contar con el tiempo de la auxiliar administrativa de novedades de nómina quien ayudo en las correcciones de los manuales realizando una retroalimentación de los puntos en los cuales se encontró focos de mejora, así como notas extras que fueran importantes pertinentes tener, estilo del formato de entregable de manual e información que fuese de ayuda para un mejor entendimiento de cada proceso.

Aquí también se contó con el aprobado una vez fue revisado por el jefe de operaciones y validado con la persona a cargo, que los manuales contaran con la suficiente información de forma que resultaran útiles no solo para la guía en una posible necesidad sino también como complemento al control interno del área.

13. Conclusiones y logros

Conforme iba avanzando la práctica profesional pude acceder a una basta cantidad de conocimiento, un conocimiento que al estar en el área de operaciones se convertía en práctica y por consiguiente en experiencia, esta área sin duda es un lugar donde las oportunidades de aprendizajes brotan día a día.

- Partiendo de la mirada holística de la administración logré experimentar y poner a prueba diversos conocimientos que la universidad me entrego a lo largo la carrera, algunos ejemplos son la normativa que se aprendió en la asignatura de derecho comercial y laboral con respecto la finalización de contratos a término fijo, haciendo hincapié en lo concerniente al preaviso y el tiempo mínimo con el que se debe preavisar al trabajador, esta fue una actividad que ejecute desde el inicio de la práctica y aprender otros que requieren mayor detalle.
- La adaptación al cambio es un proceso difícil, se requiere de una buena gestión humana, requiere buenos argumentos, saber expresar las ideas y la necesidad a ese cambio, el cómo este cambio va a beneficiar el trabajo de las personas y sobre todo es necesario un gran liderazgo que guie y motivé en el proceso al equipo.
- Un manual de procedimientos permite apoyar el aprendizaje de un nuevo integrante o de alguien que este adquiriendo esta nueva responsabilidad, le permite conocer como debe realizar el procedimiento, cual es el paso a paso y los responsables antes y después de la realización de la actividad.
- Un punto importante por resaltar es el hecho de haber podido cubrir las vacaciones del cargo al cual se le realizó los manuales, ya que posibilitó el aprendizaje y entendimiento de cada proceso de forma más detallada, facilitando la realización de estos.

14. Recomendación

En búsqueda de realizar un aporte al área y a la compañía que impulse las oportunidades de mejora y con base en la experiencia de esta práctica realizo las siguientes recomendaciones:

- Extender el proceso de realización de los manuales de procesos a los demás cargos del área, de forma que aporte a la estandarización de los procesos y al control interno.
- Realizar constantes actualizaciones de los manuales según se vaya requiriendo, esto entendiendo que los procesos no son en su totalidad planos, por lo tanto, pueden cambiar con la entrada o salida de clientes y es importante que estas modificaciones queden reflejadas en los manuales.
- Apoyarse en otras áreas como gestión humana o procesos para que aporten desde su experiencia y conocimiento a la creación de los manuales.

15. Experiencia

En esta práctica empresarial pude experimentar el rigor de una multinacional que trabaja con miles de personas en su operación, poder identificar la extensa cantidad de contingencias que se presentan al momento de gestionar el talento humano y poder conocer de primera mano y de voz de los trabajadores sus diferentes problemáticas y situaciones, sin duda esto fue un cambio muy grande en mi perspectiva de lo que es la gestión humana y su gran complejidad.

Finalizando la práctica me confiaron la tarea de coordinar una unidad de alrededor de 40 personas, considero que esta fue una de las labores más difíciles quizá no en temas de

conocimiento pero sí en temas de tiempo, me ayudó a comprender más la naturaleza de las personas, como cada persona es un mundo diferente, me ayudó a entender cómo pueden vivir de forma diferente el proceso de adaptación las personas recién llegadas al equipo según sea su experiencia y personalidad, además de aprender a tratar con las diferentes emociones y sentimientos de las personas cuando algo no sale como está previsto y esperan una solución.

Esta experiencia fue particularmente gratificante porque me ayudó a crecer en confianza con respecto al trato con las personas y a los conocimientos que había aprendido y puesto en práctica hasta ese momento, todas estas experiencias me sirvieron para comprender las dinámicas en las que se ve envuelta una compañía con respecto a todos los stakeholders, las necesidades que debe cumplir con sus clientes y sus contratos, la exigencia que tiene los trabajadores administrativos con respecto a sus responsabilidades y el valor tan importante que aporta una persona a cada empresa.

16. Bibliografía

Actualícese (2023) Inteligencia artificial: un desafío para las empresas en 2023

(Recuperado de 26/06/2023) Tomado de:

<https://actualicese.com/inteligencia-artificial-un-desafio-para-las-empresas-en-2023/>

Bustelo, R. Carlota y Amarillo, I. Raquel (2001) Gestión del conocimiento y gestión

de la información (Recuperado el 18/07/2023) Tomado de:

<https://www.iaph.es/revistaph/index.php/revistaph/article/view/1153>

Chiavenato. Idalberto (2009) Gestión del talento humano. (Recuperado el 24/04/2023) Tomado de:

<http://repositoriobibliotecas.uv.cl/bitstream/handle/uvscl/1242/Chiavenato.%20Gestion%20talento%20humano.%202009.pdf?sequence=1>

Choez, D. Ingrid, M. Moreira, G. Carla, X. y Flores, M. Roberto, S. (2019). Manual de procesos administrativos para la cooperativa de transporte pesado base norte, Transpebanor S.A. (Recuperado el 15/05/2023) Tomado de:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/manual-procesos-administrativos.html>

Compass Group (s.f.) ¿Quiénes somos? (Recuperado el 22/04/2023) Tomado de:

<https://www.compass-group.com.co/>

Compass (s.f.) Equipo. (Recuperado el 21/04/2023) Tomado de:

<https://cgcompass.com/es/colombia/equipo-colombia/>

Departamento administrativo nacional de estadística (2023) Principales resultados (Recuperado el 25/06/2023) Tomado de:

<https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/press-IPC-may2023.pdf>

Departamento administrativo nacional de estadística (2023) Proyecciones de población (Recuperado el 26/06/2023) Tomado de:

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

Departamento administrativo nacional de estadística (2022) Comunicado de prensa pobreza monetaria 2021 (Recuperado el 16/06/2023) Tomado de:

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/2021/Comunicado-pobreza-monetaria_2021.pdf

Euroinnova International Online Education (*s.f.*) Qué es un cargo. (Recuperado el 25/04/2023) Tomado de: <https://www.euroinnova.co/blog/que-es-un-cargo>

Economipedia (2020) Proceso. (Recuperado el 25/04/2020) Tomado de: <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

El espectador (2023) Jornada laboral en Colombia: estas son las excepciones (Recuperado el 9/07/2023) Tomado de: <https://www.elespectador.com/economia/empresas/jornada-laboral-en-colombia-estas-son-las-excepciones/>

Euroinnova international online education (*s.f.*) ¿Qué son los manuales de procedimientos? (Recuperado el 1/07/2023) Tomado de: <https://www.euroinnova.co/blog/que-son-los-manuales-de-procedimientos>

Función pública (*s.f.*) Trabajo suplementario. (Recuperado el 25/06/2023) Tomado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Trabajo+Suplementario#:~:texto=Aquel%20que%20excede%20de%20la,jefe%20de%20la%20entidad%20respectiva.>

Gonzales, E. Jennifer, X. (2019) Diagrama de flujo y su relación con la vida cotidiana. (Recuperado el 25/04/2023) Tomado de: http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14847/1/E-4389_GONZALEZ%20ESPINOSA%20JENNIFER%20XIOMARA.pdf

IBM (s.f.) Gestión de conocimientos (Recuperado el 1/07/2023) Tomado de:
<https://www.ibm.com/es-es/topics/knowledge-management>

Infobae (2023) El peso colombiano gana terreno: es la moneda emergente más revaluada del último año, y la tendencia sigue (Recuperado el 26/06/2023)
Tomado de: <https://www.infobae.com/colombia/2023/06/06/el-peso-colombiano-gana-terreno-es-la-moneda-emergente-mas-revaluada-del-ultimo-ano-y-la-tendencia-sigue-este/>

The logistics world (2023) La economía colombiana crece en el primer trimestre de 2023. (Recuperado el 26/06/2023) Tomado de:
<https://thelogisticsworld.com/actualidad-logistica/la-economia-colombiana-crece-en-el-primer-trimestre-de-2023/>

Manzana, G. Ana, S. y Miranda, Ivette, (2019) Manual de procedimientos para el control de compras y pagos a proveedores de la empresa Furoiani Obras y Proyectos (Recuperado el 29/06/2023) Tomado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9003949>

Marañón, C. Tatiana, León, R. Rosario. y Fuentes, G, Homero, C. (2017) Manual de procedimientos para salas de hospitalización donde se ejecutan ensayos clínicos (Recuperado el 1/07/2023) Tomado de:
<http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v21n2/amc030217.pdf>

Milan. Kubr (1996) La consultoría de empresas guía para la profesión (Recuperado el 12/04/2023) Tomado de:
https://test.comprasestatales.gub.uy/Pliegos/pedido_310055.pdf

Misión de observación electoral (2022) participación y conformación del senado y cámara 2022 (Recuperado el 25/06/2023) Tomado de:

<https://www.moe.org.co/wp-content/uploads/2022/07/Conformacion-del-congreso-por-partidos-politicos-.pdf>

Portafolio (2023) Así sería el consumo de los hogares para este 2023 con inflación alta (Recuperado el 23/05/2023) Tomado de: <https://www.portafolio.co/revista-portafolio/gastos-del-consumidor-estason-las-perspectivas-economicas-para-el-2023-576946>

Real academia española (2023) Actividad. (Recuperado el 25/04/2023) Tomado de: <https://dpej.rae.es/lema/actividad>

Semana (2023) Aumentó la percepción de inseguridad en Colombia, según encuesta del Dane (Recuperado el 11/06/2023) Tomado de: <https://www.semana.com/nacion/articulo/aumento-la-percepcion-de-inseguridad-en-colombia-segun-encuesta-del-dane/202314/>

William, D. Gómez, C. (2012) Prácticas empresariales (Recuperado el 22/06/2023) Tomado de: <https://pdfcoffee.com/practicas-empresariales-3-pdf-free.html>

Zamora. Mauro, H. (2017) Teoría de la gestión por procesos: un análisis del centro de fórmulas lácteas infantiles del hospital “sor María Ludovica” de la plata. (Recuperado el 24/04/2023) Tomado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/61203/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y