RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Katherin Hernández Suárez
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas
DIRECTOR	Estefanía Angarita Vega
TÍTULO DE LA TESIS	Apoyo administrativo a las áreas de Recurso Humano y Logística Especial de Transporte San Martín, en el municipio de San Martín Cesar
TITULO EN INGLES	Administrative support to the Human Resources and Special Logistics areas of San Martín Transportation, in the municipality of San Martín Cesar

RESUMEN
(70 palabras)

Este informe de trabajo de grado en modalidad pasantía documenta la experiencia en TRANSPORTE SAN MARTÍN S.A.S., en San Martín, Cesar. La pasantía surgió para cubrir la necesidad de apoyo administrativo en Recursos Humanos y Logística. Se diseñó un plan aprobado para mejorar procesos en estas áreas, realizando encuestas de satisfacción y evaluaciones de capacitaciones para identificar mejoras. La información recabada ayudará a fortalecer la empresa en general.

RESUMEN EN INGLES

This internship report documents the experience at San Martin Transportation, in San Martin, Cesar. The internship arose to cover the need for administrative support in Human Resources and Logistics. An approved plan was designed to improve processes in these areas, conducting satisfaction surveys and training evaluations to identify improvements. The information collected will help strengthen the company in general.

PALABRAS CLAVES	Asistente administrativo, capacitaciones laborales, encuestas, mejoras
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Administrative assistant, job trainings, surveys, improvements

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 106	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 67	CD-ROM: 0

Apoyo administrativo a las áreas de Recurso Humano y Logística Especial de Transporte San Martín S.A.S, en el municipio de San Martín Cesar

Katherin Hernández Suárez

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Administración de Empresas

Mgtr. Estefanía Angarita Vega

14 de agosto de 2024

Índice

1. Apoyo administrativo a las áreas de Recurso Humano y Logística Especial de Transporte San Martín S.A.S, en el municipio de San Martín Cesar 12

1.1 Descripción breve de la empresa 12

1.1.1 Misión 12

1.1.2 Visión 13

1.1.3 Estructura Organizacional 13

1.1.4 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada 14

1.2 Descripción de la dependencia o proyecto al que fue asignado 19

1.2.1 Planteamiento del problema 19

1.3 Objetivos de la pasantía 19

1.3.1 Objetivo General 19

1.3.2 Objetivos específicos 20

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma 20

2. Enfoque referencial 23

2.1 Enfoque conceptual 23

2.2 Enfoque legal 24

3. Informe de cumplimiento de trabajo. 26

3.1. Primer objetivo específico: Optimizar la gestión administrativa en el área de Recursos Humanos para mejorar la eficiencia de sus procesos clave 26

3.1.1 Actividad 1. Actualizar, verificar y entregar el inventario de dotación 26

3.1.2 Actividad 2. Supervisar y controlar la entrega de dotación a los empleados 28

3.1.3 Actividad 3. Mantener actualizado el archivo de las hojas de vida (seguimiento de procesos y actualización de documentos) 29

3.1.4 Actividad 4. Mantener actualizado las plataformas de manejo de información de los empleados usados por la empresa 30

3.1.5 Actividad 5. Digitalizar la información de los conductores y los servicios prestados para pago de nómina 32

3.2 Segundo objetivo específico: Fortalecer la gestión logística para asegurar un manejo eficiente de los servicios de la empresa 34

3.2.1 Actividad 1. Recibir las planillas de los servicios prestados y asignar las tarifas correspondientes 34

3.2.2 Actividad 2. Incluir la información de los servicios prestados, presentados en la planilla, en el cuadro base de datos de servicio especial 37

3.2.3 Actividad 3. Realizar inspecciones a vehículos de la empresa y a vehículos asignados para servicio 40

3.3 Tercer objetivo específico: Optimizar el proceso de capacitación en la empresa mediante el desarrollo de herramientas de evaluación y la implementación de mejoras basadas en el análisis de la satisfacción del personal 41

3.3.1 Actividad 1. Elaborar un análisis para determinar la forma en cómo se está capacitando al personal de la empresa 41

3.3.2 Actividad 2. Diseñar un instrumento para la recolección de información acerca de la

satisfacción o insatisfacción en el personal de las capacitaciones que se han estado aplicando en la empresa 46

3.3.3 Actividad 3. Aplicar el instrumento de recolección de información..... 47

3.3.4 Actividad 4. Analizar la información para poder determinar nuevas actividades que den paso a un mejor desarrollo de las capacitaciones. 47

3.3.5 Actividad 5. Proponer nuevas actividades para las capacitaciones..... 60

3.4 Cuarto objetivo específico: Evaluar el ambiente laboral mediante la recolección y análisis de datos sobre la satisfacción del personal 61

3.4.1 Actividad 1. Diseñar Instrumento para la recolección de datos sobre la satisfacción e insatisfacción en el área de trabajo..... 61

3.4.2 Actividad 2. Aplicar el instrumento de recolección de información..... 64

3.4.3 Actividad 3. Realizar el análisis de la información y a su vez ir estableciendo propuestas de mejora..... 65

3.4.4 Actividad 4. Presentar al jefe inmediato un informe..... 101

4. Diagnóstico Final 102

5. Conclusiones 103

6. Recomendaciones..... 105

Referencias..... 106

Lista de figuras

Figura 1 Estructura organizacional de Transporte San Martín SAS 14

Figura 2 Control entrega de dotación TSM..... 27

Figura 3 Control entrega de dotación TSM..... 28

Figura 4 Base de datos de Transporte San Martin 29

Figura 5 Plataforma registro de conductores GYTRANS- Gran Tierra Energy 30

Figura 6 Registro de documentos de conductor-GYTRANS 31

Figura 7 Documentación de Vehículos GYTRANS 32

Figura 8 Comprobante de pago de un conductor 33

Figura 9 Base de datos de la nómina de conductores..... 34

Figura 10 Cotización a la empresa Gran Tierra Energy..... 35

Figura 11 Cotización a la empresa Parex Resource 36

Figura 12 Planilla Agosto servicio prestado a Gran Tierra Energy 37

Figura 13 Cuadro Registro de Servicios Logística especial de transporte por recorrido 38

Figura 14 Cuadro Registro de Servicios Logística especial de transporte 39

Figura 15 Cuadro Registro de Servicios Logística especial de transporte 39

Figura 16 Inspección servicio especial-camioneta..... 40

Figura 17 Matriz de Capacitaciones TSM..... 42

Figura 18 Frecuencia de participación en las encuestas ofrecidas por la empresa..... 48

Figura 19 Conocimiento sobre el cronograma de capacitaciones 50

Figura 20 Conocimiento sobre el cronograma de capacitaciones 52

Figura 21 Interés en aprender y mejorar habilidades específicas..... 54

Figura 22 Interés en aprender y mejorar habilidades específicas.....56

Figura 23 Interés en aprender y mejorar habilidades específicas.....57

Figura 24 Satisfacción con recursos y materiales proporcionados durante la capacitación 59

Figura 25 Encuestas recolectadas.....64

Figura 26 El trabajo proporciona sensación de propósito y realización.....65

Figura 27 Satisfacción con la variedad de tareas 68

Figura 28 Tareas claramente definidas.....70

Figura 29 Interés en aprender y mejorar habilidades específicas.....73

Figura 30 Expresa sus emociones y sugerencias al supervisor 76

Figura 31 Encuesta de medición de satisfacción laboral en la empresa TSM 78

Figura 32 Calificación de 1 a 5 de la comunicación supervisor empleado 81

Figura 33 Interés en aprender y mejorar habilidades específicas.....84

Figura 34 El puesto se alinea con los objetivos profesionales a largo plazo 86

Figura 35 Satisfacción con el nivel de respeto entre compañeros.....88

Figura 36 Satisfacción con el nivel de respeto entre compañeros.....91

Figura 37 Interés en aprender y mejorar habilidades específicas.....94

Figura 38 La empresa valora a sus empleados.....96

Figura 39 Frecuencia con la que el empleado se siente abrumado 98

Figura 40 Socialización Encuesta de satisfacción Laboral 101

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA de la empresa Transporte San Martin 15

Tabla 2 Descripción de actividades por objetivo 20

Tabla 2 Descripción de actividades por objetivo 43

Tabla 4 Encuesta para determinar satisfacción o insatisfacción acerca de las capacitaciones en los empleados TSM..... 46

Tabla 5 Frecuencia de participación en las capacitaciones ofrecidas por la empresa 48

Tabla 6 Conocimiento sobre el cronograma de capacitaciones..... 49

Tabla 7 Conocimiento sobre el cronograma de capacitaciones..... 51

Tabla 8 Interés en aprender y mejorar habilidades específicas 53

Tabla 9 Interés en aprender y mejorar habilidades específicas 54

Tabla 10 Interés en aprender y mejorar habilidades específicas 56

Tabla 11 Aplicación de habilidades aprendidas en el contexto de trabajo diario 57

Tabla 12 Satisfacción con recursos y materiales proporcionados durante la capacitación. 58

Tabla 13 Encuesta de medición de satisfacción laboral en la empresa TSM..... 62

Tabla 14 El trabajo proporciona sensación de propósito y realización. 65

Tabla 15 Satisfacción con la variedad de tareas..... 67

Tabla 16 Tareas claramente definidas 70

Tabla 17 Comentarios constructivos sobre el desempeño 72

Tabla 18 Expresa sus emociones y sugerencias al supervisor..... 75

Tabla 19 Encuesta de medición de satisfacción laboral en la empresa TSM..... 78

Tabla 20 Calificación de 1 a 5 de la comunicación supervisor empleado 81

Tabla 21 Recibe apoyo para continuar con la educación 83

Tabla 22 El puesto se alinea con los objetivos profesionales a largo plazo....86

Tabla 23 Logros recompensados adecuadamente 88

Tabla 24 Satisfacción con el nivel de respeto entre compañeros 90

Tabla 25 Apoyo de la empresa en el bienestar emocional 93

Tabla 26 La empresa valora a sus empleados 96

Tabla 27 Frecuencia con la que el empleado se siente abrumado....98

Resumen

Este informe final de pasantías, titulado "Apoyo administrativo a las áreas de Recurso Humano y Logística de la empresa TRANSPORTE SAN MARTÍN S A S", documenta la experiencia llevada a cabo en la mencionada empresa ubicada en el municipio de San Martín, Cesar. La oportunidad para realizar estas pasantías surgió de la necesidad de la empresa de contar con un pasante con conocimientos administrativos.

El plan de trabajo diseñado para cumplir con los objetivos establecidos fue aprobado por el respectivo comité y se centró en brindar apoyo administrativo en las áreas de Recurso Humano y Logística de Transporte. Se llevaron a cabo tareas esenciales con el propósito de mejorar los procesos en dichas áreas. Además, como parte de los objetivos, se realizó una encuesta de satisfacción entre los empleados administrativos para evaluar su percepción en la empresa.

Otro objetivo clave fue evaluar el proceso de capacitaciones en la empresa con el fin de identificar áreas de mejora. La colaboración de todos los empleados fue fundamental para el logro de estos objetivos planteados. La información recopilada a través de la encuesta de satisfacción y la evaluación de las capacitaciones proporcionará una base sólida para implementar mejoras y fortalecer no solo las áreas de Recurso humano y logística especial de transporte, si no la empresa TRANSPORTE SAN MARTÍN S A S en general.

Introducción

La realización de pasantías emerge como un proceso mutuamente beneficioso tanto para los estudiantes en búsqueda de graduación como para las empresas que los acogen. Desde la perspectiva del estudiante, la pasantía representa una oportunidad invaluable para explorar y aplicar los conocimientos adquiridos durante su formación académica. Se convierte en la puerta que les permite adentrarse y comprender verdaderamente el entorno laboral, proporcionándoles una visión realista y valiosa de la dinámica del mundo profesional.

Para la empresa, la llegada de pasantes conlleva beneficios sustanciales. Los pasantes no solo aplican sus habilidades y conocimientos en situaciones prácticas, sino que también dejan herramientas y aportes que pueden catalizar mejoras significativas en diversos aspectos de la organización. La capacidad de aprovechar estos aportes no solo es valiosa, sino que también puede tener un impacto fuerte y positivo en la eficiencia y el desarrollo de la empresa.

Este documento ilustra claramente este escenario. La pasante no solo cumplió con los requisitos académicos, sino que también proporcionó un informe detallado en Recursos Humanos, señalando áreas críticas de mejora y ofreciendo recomendaciones específicas. Este tipo de aportes no solo representan una oportunidad de fortalecimiento interno, sino que también demuestran el potencial transformador de las pasantías cuando son gestionadas de manera efectiva.

1. Apoyo administrativo a las áreas de Recurso Humano y Logística Especial de Transporte San Martín S.A.S, en el municipio de San Martín Cesar

1.1 Descripción breve de la empresa.

Transporte San Martin S A S (TSM) está constituida como una SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA, ubicada en el municipio de San Martín Cesar, Cuenta con los servicios de Transporte de carga seca, carga liquida, alquiler de maquinaria y transporte especial.

Su objetivo principal es el de proveer a sus clientes soluciones de transporte, a través de un equipo humano calificado y capacitado, un excelente servicio, basado en la seguridad, la protección del medio ambiente y el mejoramiento continuo. (Colombia, s.f.)

1.1.1 Misión

Proveer a nuestros clientes soluciones de transporte; a través de un equipo humano calificado y capacitado para prestar siempre un excelente servicio, basado en la seguridad, la protección del medio ambiente y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

1.1.2 Visión

Para el 2025 proveer a nuestros clientes soluciones de transporte eficaces y competitivas, garantizadas a través de servicios que generen tranquilidad y confianza durante cada operación. Contando con personal calificado y altos estándares de seguridad.

1.1.3 Estructura Organizacional

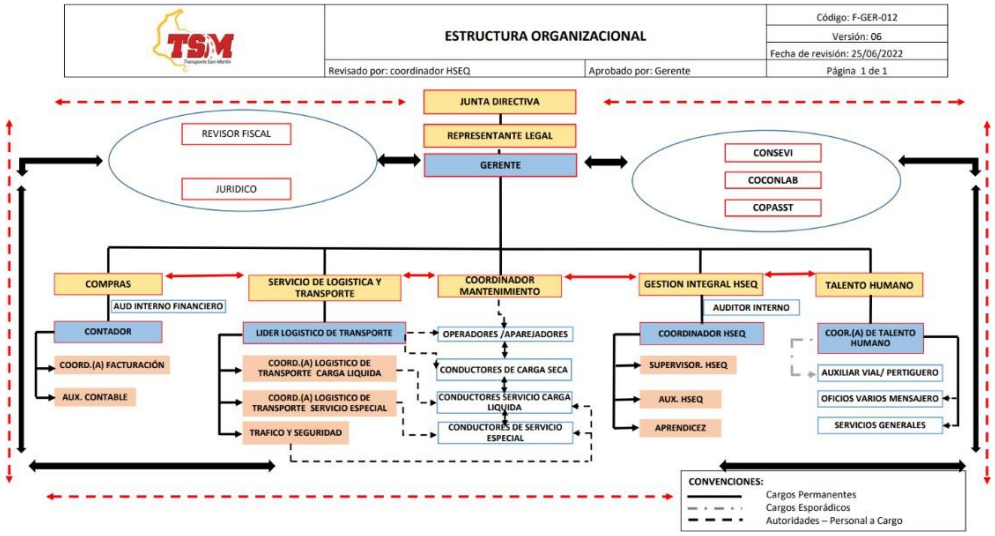
Transporte de San Martín SAS cuenta con una estructura organizacional funcional, diseñada para optimizar la eficiencia y especialización de sus operaciones. Esta estructura se caracteriza por la división de la empresa en diferentes departamentos, cada uno enfocado en funciones específicas y liderado por un coordinador o jefe de área.

En la parte superior de la organización se encuentran la Junta Directiva y el Gerente General, quienes supervisan las operaciones generales de la empresa. Junto a ellos, el Revisor Fiscal y el área Jurídica proporcionan un control independiente y asesoría legal, respectivamente.

Los departamentos clave incluyen Compras, Servicio de Logística y Transporte, Mantenimiento, Gestión Integral HSEQ (Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad), y Talento Humano

Figura 1

Estructura organizacional de Transporte San Martín SAS



Nota. La figura describe el organigrama de TRANSPORTE SAN MARTIN SAS. Fuente. Sistema de gestión TSM.

1.1.4 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Se asigna a la estudiante como apoyo administrativo al área de recurso humano, en donde se manejan las hojas de vida, verificación de contratos y organización de actividades que incluyan al personal de la empresa y al área de logística especial de transporte, lugar donde se presta uno de los servicios de la organización, el transporte de personal como ingenieros, aparejadores y operadores de los pozos petroleros que se encuentran en la región, en camioneta, bus, buseta y microbús. Lo anterior se hace en estas áreas porque son en las que opera solo una persona, los coordinadores de cada área, por eso hay momentos en los que se dan las sobrecargas de tareas, ocasionando estrés laboral en el personal, atraso en los procesos, posibles inconformidades.

Hay situaciones similares a nivel general en la empresa, para conocer a profundidad se realiza una matriz DOFA, con el fin de crear estrategias que permitan solucionar o mejorar las problemáticas que se puedan estar llevando a cabo.

Tabla 1

Matriz DOFA de la empresa Transporte San Martin

Matriz DOFA Empresa TRANSPORTE SAN MARTIN.	**Fortalezas**	**Debilidades**
	F1. Colaboración entre los empleados de la empresa. F2. Reconocimiento y crecimiento por ser una de las empresas de transporte más antiguas de la región. F3. Diversificación de servicios. F4. Cuenta con trabajadores profesionales. F5. Servicios de calidad.	D1. Sobre carga de tareas. D2. No se motiva al personal. D3. Poco fortalecimiento de las habilidades de los empleados. D4. No se presenta un liderazgo participativo. D5. Falta de personal como auxiliares, en las áreas de mantenimiento, recurso humano y logística.
Oportunidades	**Estrategias FO**	**Estrategias DO**
O1. Posicionamiento a nivel regional y Nacional. O2. Acceso en primer lugar a nuevos contratos. O3. Aumento en la prestación de servicios. O4. Mejoramiento de los procesos. O5. Empleados satisfechos que aporten a la organización.	F1+O4+O5. Aplicar mejoras en la comunicación de los empleados por medio de capacitaciones, pausas activas, celebración de momentos especiales para ellos (Fechas de cumpleaños, logros dentro de la empresa, entre otros), hacerlos sentir parte de la empresa como colaboradores de ella a fin de que estos se sientan motivados, satisfechos y posibiliten las mejoras en los procesos de la organización.	D1+D5+O4. Realizar una evaluación del cumplimiento del manual de funciones para revisar si las tareas asignadas a cada cargo que exista dentro de la misma correspondan y se estén llevando a cabo de manera efectiva. También para determinar si es necesario el capacitar al personal o contratar. D2+D4+O5. Establecer juntas entre empleados administrativos y el gerente

	F2+F3+F5+O1+O2+O3. Fortalecer la fidelización de los clientes usando las siguientes estrategias: **Conoce a tus clientes.** - Realizar una investigación de mercado para conocer al cliente objetivo, conocer sus necesidades, deseos y comportamientos de compra. **Ofrecer un excelente servicio al cliente.** - Responder rápidamente a las consultas y problemas. - Trata a los clientes con cortesía y empatía. - Personaliza la interacción según las necesidades individuales. - Antes de enviar al conductor nuevo a la prestación del servicio, hacerle una presentación y acompañamiento en las rutas a las que posiblemente se dirija el cliente. **Crear programas de lealtad.** - Implementar programas de recompensas que incentiven a los clientes a solicitar servicios frecuentes. - Ofrecer descuentos o regalos exclusivos para clientes habituales.	de la empresa en donde se puedan compartir ideas para la mejora de la comunicación, estrategias para la prestación de servicios, inconformidades, a fin de crear un liderazgo participativo. D5+O1+O2+O3. Hacer un estudio para conocer a los empleados de la empresa, saber que los motiva, que les gusta, que piensan del ambiente laboral, de las capacitaciones, esto puede contribuir a la empresa para crear estrategias que permitan hacer sentir al empleado como parte de la empresa, valorado, lo que a su vez puede generar mejora en las actividades que se realicen en la organización, incluso aportes por parte de los mismos.

	Calidad del producto o servicio. - Asegurarse de que los productos o servicios cumplan o superen las expectativas del cliente. - Monitoreo de la calidad de forma continua y aplicar mejoras en caso de que se amerite. **Personalización.** - Utilizar datos para personalizar las interacciones y ofertas según las preferencias individuales. - Conocer a los clientes, hacerlos sentir valorados como individuos. F4+O5. Capacitar a los empleados en habilidades técnicas sobre las nuevas tecnologías, con certificados que puedan aportar a sus hojas de vidas profesionales	
Amenazas	**Estrategias FA**	**Estrategias DA**
A1. Pérdida de ventajas competitivas que permiten el posicionamiento. A2. Deserción de empleados. A3. Pérdida de servicios. A4. Pérdida de clientes.	F1+A1. Fomentar una cultura de conocimiento, es decir, compartir lo que está sucediendo dentro y fuera de la empresa con todos los empleados, para que se fortalezca la confianza y se puedan dar aportes de todas las partes. Lo anterior por medio de reuniones. F4+F5+A2+A1. Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional (becas	D1+A1+A4. Realizar evaluaciones de desempeño de TODOS trabajadores de la organización en periodos bimensuales. D2+D3+A1+A2+A3. Establecer metas a corto y largo plazo, los cuales no se compartan solo con socios, necesita ser compartido con cada uno de los colaboradores de la empresa.

	o bonificaciones para estudios) F2+F3+F5+A1+A3+A4 Hacer uso de las tecnologías para fortalecer la publicidad, crear la página web de la empresa, crear cuenta de Instagram y Facebook.	D4+D2+A3. Hacer análisis de los servicios prestados mes a mes y compartir una retroalimentación no solo con los socios de la empresa, si no con cada uno de los colaboradores de la organización. D4+A2. Realizar evaluaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa, es decir, donde subordinados evalúen empleadores y viceversa.

Nota. La tabla muestra el diagnóstico realizado a la empresa TSM.

1.2 Descripción de la dependencia o proyecto al que fue asignado

1.2.1 Planteamiento del problema

Transporte SAN MARTIN SAS es una empresa que ha logrado destacar entre la competencia, ya que sus servicios son unos de los mejores prestados en la región. Se observa que la empresa cuenta con profesionales en cada cargo o área de la misma, también tiene una estructura empresarial organizada, sin embargo, cada día se presentan más actividades o procesos por realizar, lo anterior ha llevado a sobrecargar a los empleados con lo que se han descuidado actividades relevantes para la organización.

Dicho esto, se resalta la oportunidad de desarrollar el trabajo de grado, apoyando las áreas más sobrecargadas y en las cuales se pueda desempeñar el papel de un administrador de empresas, como lo son, recurso humano y logística, al mismo tiempo aprendiendo y dejando aportes significativos para la organización.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo General

Apoyar administrativamente las áreas de Recursos humanos Y Logística de la Empresa Transporte SAN MARTIN S A S, en el municipio de San Martín Cesar.

1.3.2 Objetivos específicos

Optimizar la gestión administrativa en el área de Recursos Humanos para mejorar la eficiencia de sus procesos clave.

Fortalecer la gestión logística para asegurar un manejo eficiente de los servicios de la empresa.

Optimizar el proceso de capacitación en la empresa mediante el desarrollo de herramientas de evaluación y la implementación de mejoras basadas en el análisis de la satisfacción del personal.

Evaluar el ambiente laboral mediante la recolección y análisis de datos sobre la satisfacción del personal.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2

Descripción de actividades por objetivo

Objetivo general	**Objetivos específicos**	**Actividades por desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos**
Apoyar administrativamente las áreas de Recursos humanos Y Logística de la Empresa Transporte SAN MARTIN S A S, en el municipio de San Martín Cesar.	Optimizar la gestión administrativa en el área de Recursos Humanos para mejorar la eficiencia de sus procesos clave.	Actualizar, verificar y entregar el inventario de dotación. Supervisar y controlar la entrega de dotación a los empleados. Mantener actualizado el archivo de hojas de vida (seguimiento de procesos y actualización de documentos).

		Mantener actualizado las plataformas de manejo de información de los empleados usados por la empresa Digitalizar la información de los conductores y los servicios prestados para pago de nómina
	Fortalecer la gestión logística para asegurar un manejo eficiente de los servicios de la empresa	Recibir las planillas de los servicios prestados y asignar las tarifas correspondientes Incluir la información de los servicios prestados, presentados en la planilla, en el cuadro base de datos de servicio especial Realizar inspecciones a vehículos de la empresa y a vehículos asignados para servicio.
	Optimizar el proceso de capacitación en la empresa mediante el desarrollo de herramientas de evaluación y la implementación de mejoras basadas en el análisis de la satisfacción del personal	Elaborar un análisis para determinar la forma en cómo se está capacitando al personal de la empresa. Diseñar un instrumento para la recolección de información acerca de la satisfacción o insatisfacción en el personal, de las capacitaciones que se han estado aplicando. Aplicar el instrumento de recolección de información. Analizar la información para poder determinar nuevas actividades que den paso a un mejor desarrollo de las capacitaciones. Proponer nuevas actividades para las capacitaciones.
	Evaluar el ambiente laboral mediante la recolección y análisis de datos sobre la	Diseñar instrumento para la recolección de datos sobre satisfacción e insatisfacción en el área de trabajo. Aplicar el instrumento de recolección de información

	satisfacción del personal	Realizar el análisis de la información. Presentar al jefe inmediato un informe. Establecer propuestas de mejora, dado el caso.

Nota. La tabla muestra la descripción de las actividades a desarrollarse durante la pasantía en la empresa Transportes de San Martín SAS (TMS).

2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 Asistente administrativo

Es un profesional que se encarga de prestar asesoría y ayuda general en las distintas áreas operativas de una empresa. El asistente cuenta con los conocimientos básicos para llevar a cabo diversas labores de planificación y organización de tareas en un negocio. Por lo general, posee habilidades en el manejo de distintas herramientas tecnológicas y logísticas para crear una agenda de actividades ordenada. (Universidad Internacional de Valencia, 2023)

2.1.2. Encuestas de satisfacción laboral

Una encuesta de satisfacción laboral es una herramienta de diagnóstico. Consiste en un cuestionario con un número de preguntas planificadas y estructuradas para averiguar el clima laboral. Con ello, podemos saber cuál es el nivel de felicidad y bienestar de cada uno de los integrantes de la plantilla.

A través de este cuestionario, Recursos Humanos puede saber si existe algún tipo de conflicto o problema. Con los resultados, los cargos superiores pueden tomar mejores decisiones y hacer cambios.

Habitualmente, este tipo de investigación sirve para conocer la opinión de los trabajadores sobre un tema en específico. Detectar fallos para prevenirlos con anterioridad o mejorar algún aspecto de la compañía. Pero, tiene muchos beneficios. Los trabajadores se sentirán más escuchados y esto aumentará la implicación. Al conocer las debilidades del entorno, incrementará la motivación y el trabajo en equipo, enfocando a todos hacia un mismo objetivo. (Interempresas, 2022)

2.1.3 Capacitaciones laborales

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda. (Procuraduría Federal de la defensa del Trabajo, 2018)

2.2 Enfoque legal

2.2.2 Decreto 933 de 2003

Se estableció el Contrato de Aprendizaje como: Una forma especial de vinculación dentro del Derecho Laboral, sin subordinación y por un plazo no mayor a dos (2) años en la que una persona natural recibe formación teórica en una entidad de formación autorizada con el auspicio de una empresa patrocinadora que suministra los medios para que adquiera formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación dentro del manejo administrativo, operativo, comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades del patrocinador con exclusividad en las actividades propias del aprendizaje y el reconocimiento de un apoyo de sostenimiento que garantice el proceso de aprendizaje y el cual, en ningún caso, constituye salario."

En la Pasantía no hay una vinculación laboral ni está regulado por la Legislación Laboral. Simplemente el estudiante está cumpliendo con un requisito académico más para poder optar por su título profesional o tecnológico.

Por ello, en la Pasantía no existe ninguna obligación legal para hacerle algún tipo de pago al estudiante. Cosa distinta es, si la empresa que recibe al estudiante que hace Pasantía en sus instalaciones, le quiera hacer algún tipo de pago voluntariamente. (MINEDUCACIÓN, 2015)

3. Informe de cumplimiento de trabajo.

3.1. Primer objetivo específico: Optimizar la gestión administrativa en el área de Recursos Humanos para mejorar la eficiencia de sus procesos clave.

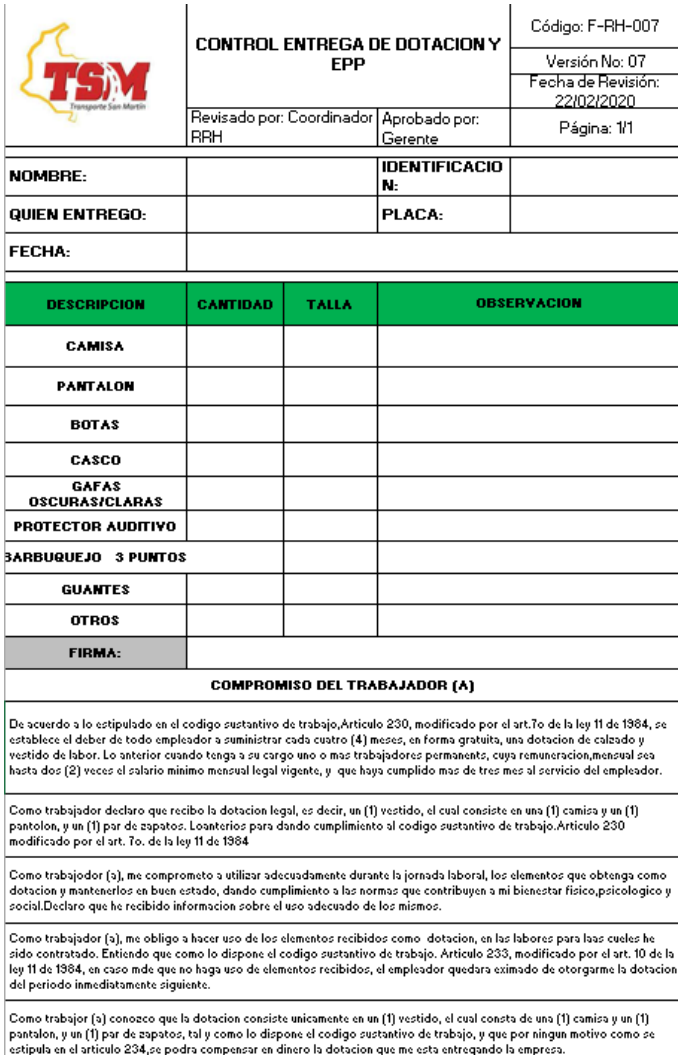
3.1.1 Actividad 1. Actualizar, verificar y entregar el inventario de dotación

El inventario estaba un poco descuidado debido al recargo de tareas que tiene la coordinadora y única empleada del área de recurso humano, este es un documento que tiene que estar actualizándose recurrentemente, ya que el personal va variando, lo que quiere decir que la empresa tiene la obligación de dotar a cada nuevo empleado y esta es una empresa que constantemente está contratando conductores, aparejadores y operadores de maquinaria, en otras palabras , se tiene que saber qué es lo que se tiene para poder ir abasteciendo el stock.

Por medio del siguiente documento se da control de la entrega de dotación.

Figura 2

Control entrega de dotación TSM



	CONTROL ENTREGA DE DOTACION Y EPP		Código: F-RH-007
			Versión No: 07
			Fecha de Revisión: 22/02/2020
	Revisado por: Coordinador RRH	Aprobado por: Gerente	Página: 1/1

NOMBRE:		IDENTIFICACION:	
QUIEN ENTREGO:		PLACA:	
FECHA:			

DESCRIPCION	CANTIDAD	TALLA	OBSERVACION
CAMISA			
PANTALON			
BOTAS			
CASCO			
GAFAS OSCURAS/CLARAS			
PROTECTOR AUDITIVO			
BARBUQUEJO 3 PUNTOS			
GUANTES			
OTROS			
FIRMA:			

COMPROMISO DEL TRABAJADOR (A)

De acuerdo a lo estipulado en el codigo sustantivo de trabajo,Articulo 230, modificado por el art.7o de la ley 11 de 1984, se establece el deber de todo empleador a suministrar cada cuatro (4) meses, en forma gratuita, una dotacion de calzado y vestido de labor. Lo anterior cuando tenga a su cargo uno o mas trabajadores permanente, cuya remuneracion,mensual sea hasta dos (2) veces el salario minimo mensual legal vigente, y que haya cumplido mas de tres mes al servicio del empleador.

Como trabajador declaro que recibo la dotacion legal, es decir, un (1) vestido, el cual consiste en una (1) camisa y un (1) pantolon, y un (1) par de zapatos. Loanteriosa para dando cumplimiento al codigo sustantivo de trabajo.Articulo 230 modificado por el art. 7o. de la ley 11 de 1984

Como trabajodor (a), me comprometo a utilizar adecuadamente durante la jornada laboral, los elementos que obtenga como dotacion y mantenerlos en buen estado, dando cumplimiento a las normas que contribuyen a mi bienestar fisico,psicologico y social.Declaro que he recibido informacion sobre el uso adecuado de los mismos.

Como trabajador (a), me obligo a hacer uso de los elementos recibidos como dotacion, en las labores para laas cuales he sido contratado. Entiendo que como lo dispone el codigo sustantivo de trabajo. Articulo 233, modificado por el art. 10 de la ley 11 de 1984, en caso mde que no haga uso de elementos recibidos, el empleador quedara eximado de otorgarme la dotacion del periodo inmediatamente siguiente.

Como trabajor (a) conozco que la dotacion consiste unicamente en un (1) vestido, el cual consta de una (1) camisa y un (1) pantalon, y un (1) par de zapatos, tal y como lo dispone el codigo sustantivo de trabajo, y que por ningun motivo como se estipula en el articulo 234,se podra compensar en dinero la dotacion que me esta entregando la empresa.

Nota. La figura describe el documento de entrega y control de dotación TSM. Fuente. Sistema de gestión TSM.

Luego este es anexado a la siguiente plataforma, la cual registra el nombre de la persona a quien se le entregó, su número de documento, cargo actual, fecha y la descripción del equipo que se le entrega, a este se le llama EPP, que significa elementos de protección personal, los EPP son requisito para todos los empleados que se dirijan a los campos de petróleo, los cuales son

conductores, operadores y aparejadores. El cumplimiento de la actividad permite el aporte de control y supervisión, claves para generar orden en el área.

Figura 3

Control entrega de dotación TSM

A	B	C	D	E	F	G	H	I
NOMBRE DE QUEN RECIBE EL TRABAJADO	DENTIFICACION	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITAI	VALOR TOTA	TALLA	OBSERVACION	PLACA/EMPRESA
EVER PANZA	5117452	CAMISA	2	48000	96000	L		TSM
		PANTALON	2	43000	86000	34		
		BOTAS			0			
		CASCO			0			
		GAFAS OSCURAS/CLARAS			0			
		PROTECTOR AUDITIVO			0			
		BARBUQUEJO			0			
		GUANTES			0			
		OTROS			0			
ALDO LINARES	MECANICO GRUA	CAMISA			0			TSM
		PANTALON			0			
		BOTAS			0			
		CASCO	1		0		SAFAN	
		GAFAS OSCURAS/CLARAS			0			
		PROTECTOR AUDITIVO			0			
		BARBUQUEJO			0			
		GUANTES	1		0		IMPACTO	

Nota. La tabla muestra el control que se lleva sobre la dotación que se entrega en la empresa, registrando elementos importantes como se muestra. Fuente. Sistema de gestión TSM.

3.1.2 Actividad 2. Supervisar y controlar la entrega de dotación a los empleados

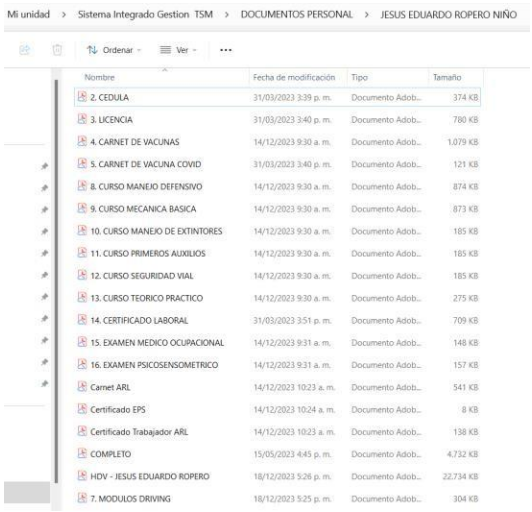
La actividad 2 es complemento de la actividad 1, es como un primer paso de control para la entrega de la dotación. Por lo general estas son actividades que deben estar a cargo de una persona, para manejar el descontrol de los dobles registros, como se ha venido mencionando, la organización es una que cada día está contratando, hay momentos en los que se puede dar el desorden de personal debido a las tantas tareas que se generan a diario y esto puede hacer que se pase por alto tomar el registro y simplemente se entregue, por eso se le da solo esta tarea a la pasante.

3.1.3 Actividad 3. Mantener actualizado el archivo de las hojas de vida (seguimiento de procesos y actualización de documentos)

Para entender la importancia de esta actividad hablemos un poco de cómo se prestan los servicios. Como se mencionó en la descripción, la organización es una prestadora de transporte de personal, de líquidos, de cargas y alquiler de maquinaria. Las diferentes compañías petroleras ubicadas en la región se contactan con Transporte san Martín, específicamente con el coordinador de cada área, en el caso del área en donde se encuentra la pasante, el área de logística especial de transporte, la cual se encarga de llevar y recoger personal que labora dentro de las petroleras; esta área presta servicios en vehículos como camionetas, buses, microbuses y busetas; el servicio incluye el vehículo y el conductor del vehículo, este debe tener los documentos establecidos entre las compañías en términos legales al día, aquí un ejemplo de una carpeta de un conductor de servicio especial con sus respectivos documentos:

Figura 4

Base de datos de Transporte San Martin



Los documentos descritos en la imagen deben estar vigentes a la hora de prestar el servicio porque si no, no se puede realizar. Estos son documentos que deben estar revisándose, porque si se envía un conductor con alguno de estos documentos vencidos se podría sancionar a la empresa con grandes multas o incluso y en el caso más extremo, la cancelación de prestación de ese tipo de servicio, lo que ocasionaría una gran pérdida para la empresa ya que este es el servicio con mayor solicitud.

3.1.4 Actividad 4. Mantener actualizado las plataformas de manejo de información de los empleados usados por la empresa

A los pasantes le asigna una plataforma, fue la siguiente:

Figura 5

Plataforma registro de conductores GYTRANS- Gran Tierra Energy



Nota. La figura muestra la interfaz de la plataforma asignada. Fuente. Tomado de la página GYTRANS-GRAN TIERRA ENERGY.

GRAN TIERRA ENERGY es una de las empresas petroleras que más solicita servicios a Transporte San Martin, ellos tienen como requisito que se lleve control de los conductores y los vehículos que soliciten por medio de esta plataforma, por eso a ella se anexan y se está revisando periódicamente que los documentos se encuentren vigentes, conductor o vehículo que no se encuentre al día con la documentación será rechazado para el servicio. La plataforma es nueva porque empezó su funcionamiento el mes de agosto del 2023, clave para llevar un control en ambas partes (Transporte san Martín- Gran tierra Energy).

Figura 6

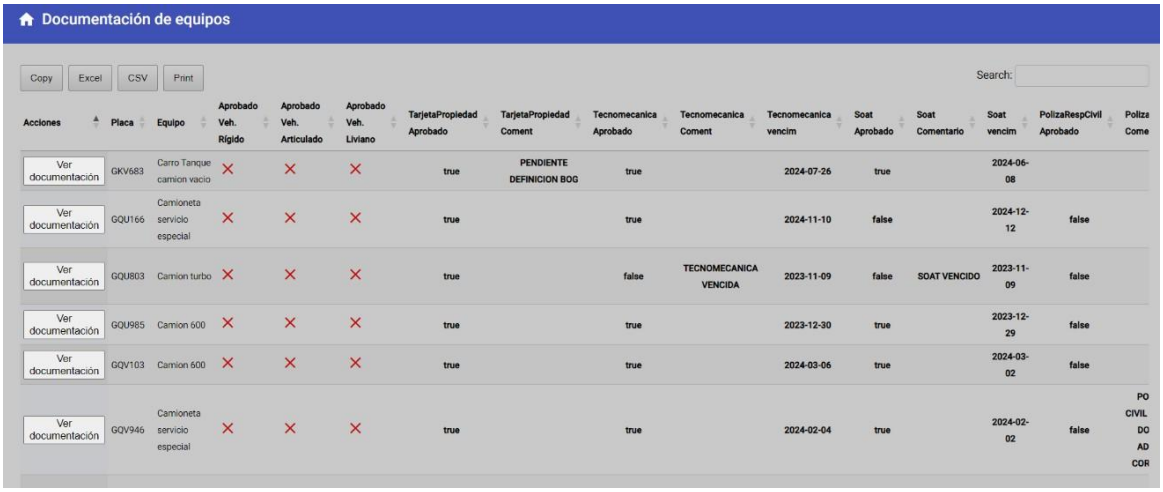
Registro de documentos de conductor-GYTRANS



Nota. La tabla muestra el registro de los documentos de los consultores en la plataforma dispuesta para tal fin. Fuente. Tomado de la página GYTRANS-GRAN TIERRA ENERGY

Figura 7

Documentación de Vehículos GYTRANS



Nota. La figura muestra el registro de documentación de los vehículos de acuerdo a cada uno de los requerimientos solicitados por la plataforma Fuente. Tomado de la página GYTRANS-GRAN TIERRA ENERGY.

3.1.5 Actividad 5. Digitalizar la información de los conductores y los servicios prestados para pago de nómina

De las planillas de los servicios prestados por el área de logística especial se extraen los datos para el pago de la nómina de los conductores, esa es una actividad que pertenece al área de recurso humano, pero va de la mano con el área de logística, la tarea también la desarrolla la pasante, en donde en una base de datos, ya existente se anexa información como:

- Placa del vehículo.
- Nombre del conductor.
- No. De cédula.

- Fecha de los días y la cantidad de días que laboró, especificando si fue diurno o nocturno, si hubo horas extra, si los días trabajados fueron festivos o domingos y si hubo horas extra diurnas u horas extra nocturnas.

La base de datos ya está programada y al final arroja los saldos correspondientes para cada conductor, luego esta información es entregada a el área de contabilidad.

Figura 8

Comprobante de pago de un conductor

TRANSPORTE SAN MARTIN SAS
31/04/2022
COMPROBANTE DE PAGO DE SUELDOS

FECHA: 30/06/2023
HORA: 8:00 a. m.
PERIODO/QUINCENA: SEPTIEMBRE
Entre:

NOMBRE FERNEY PAREDES
CEDULA: 1064837659 **PLACA:**

DEPENDENCIA: OPERATIVA
NOMINA: CONDUCTORES
CARGO: CONDUCTOR

		DEVENGADO			DEDUCIDO		
	CONCEPTO	**CANT.**	**VRUNITARIO**	**VR DEVENG**	**CANT.**	**VR DEDUCID**	**TARIFA**
SBS	SALARIO BASICO	1	$ 43.217	$ 43.217			
AXT	AUX. TRANSPORTE	1	$ 4.687	$ 4.687			
DSC	DESCANSO COMPENSATORIO	0,0	$ 43.217	$ -			
RDF	REC. DOM/FESTIVO	0	$ 4.052	$ -			
RCN	RECARGO NOCTURNO	-	$ 1.891	$ -			
HEN	HORAS EXTRAS NOCTURNAS	-	$ 9.454	$ -			
HED	HORAS EXTRAS DIURNAS	2	$ 6.753	$ 13.505			
BON	BENEFICIO DE BIENESTAR	1	$ 13.505	$ 13.505			
AXA	AUX. ALIMENTACION	1	$ 17.457	$ 17.457			
DCP	DESCUENTO DE SEGURIDAD SOCIAL - PENSION				1	$ 2.809	4%
DCS	DESCUENTO DE SEGURIDAD SOCIAL - SALUD				1	$ 2.809	4%

TOTAL DEVENGADO: $ 92.371
- TOTAL DEDUCIDO: $ 5.618
VR. NETO A PAGAR $ 86.753

FIRMA Y SELLO AUTORIZADOS:

RECIBI:

BASE LIQ	$	70.227,63
SEGURID/	$	21.131,49
PROVISIO	$	15.323,67

Nota. La figura muestra el comprobante de pago de un conductor, con los conceptos que se le pagan por su servicio.

Figura 9

Base de datos de la nómina de conductores



PLACA	AÑO	MES	FECHA INICI	FECHA FINAL	RECIBIDO	NOMBRE	CEDULA	DIAS DIUR	DIAS NOCTU	TOTAL D	DIAS DOM./F	HE DIUR	HE NOCTU
WFG042	2023	OCTUBRE	23/10/2023	23/10/2023	31-oct	OSCAR FERNANDO VARGAS	91536139	1		1			
SXT699	2023	OCTUBRE	20/10/2023	20/10/2023	31-oct	YORLAN VARGAS	1063622860	1		1			
WFG042	2023	OCTUBRE	26/10/2023	31/10/2023	31-oct	OSCAR FERNANDO VARGAS	91536139	6		6			
LPK548	2023	OCTUBRE	27/10/2023	27/10/2023	31-oct	LUIS ALFONSO VILLEGAS	1063616405	1		1		2	
WXK218	2023	OCTUBRE	1/10/2023	31/10/2023	31-oct	JESUS FERNANDO RINCON	1065241781	11		11		22	
GQW083	2023	OCTUBRE	1/10/2023	30/10/2023	31-oct	JAIVER LOPEZ	9693196	16		16			
GQW715	2023	OCTUBRE	8/10/2023	8/10/2023	31-oct	EDWIN OVALLES	1063620089	3		3	1	6	
GQW838	2023	NOVIEMBRE	7/11/2023	7/11/2023	30-nov	JESUS FERNANDO RINCON	1065241781	1		1			
WXK218	2023	NOVIEMBRE	28/11/2023	29/11/2023	30-nov	FERNANDO ARGUELLO	77130831	2		2			
GQT971	2023	NOVIEMBRE	1/11/2023	1/11/2023	30-nov	LEONALDO URIBE	1063621481	1		1		2	
TTR710	2023	NOVIEMBRE	6/11/2023	6/11/2023	30-nov	WILLINTON BARBOSA	73187311	1		1	1		
TTR710	2023	NOVIEMBRE	7/11/2023	8/11/2023	30-nov	WILLINTON BARBOSA	73187311	2		2		2	
WXK218	2023	NOVIEMBRE	9/11/2023	9/11/2023	30-nov	JHON ALEXANDER ARIAS	1007676920	1		1			
TGT718	2023	NOVIEMBRE	1/11/2023	1/11/2023	30-nov	JUAN CAMILO LOPEZ	1065890651		1	1			2
EST098	2023	NOVIEMBRE	1/11/2023	1/11/2023	30-nov	BRAYAN FELIPE GOMEZ	1095829438	1		1		2	
TTR710	2023	NOVIEMBRE	13/11/2023	13/11/2023	30-nov	WILLINTON BARBOSA	73187311	1		1	1		
GIQ619	2023	NOVIEMBRE	14/11/2023	15/11/2023	30-nov	JESUS ALBERTO OCHUBO	1062400179	2		2			
WFG085	2023	NOVIEMBRE	7/11/2023	8/11/2023	30-nov	DELMER ORTEGA	1005248641	2		2			
TTR710	2023	NOVIEMBRE	16/11/2023	16/11/2023	30-nov	JAIME OÑATE	1082872899	1		1		2	
WOL605	2023	NOVIEMBRE	1/11/2023	16/11/2023	30-nov	ADALBERTO CANTILLO	72224408	16		16	4	32	
GQU172	2023	NOVIEMBRE	1/11/2023	3/11/2023	30-nov	EDUARDO GUERRERO VERGEL	18921591	3		3		6	
TTR710	2023	NOVIEMBRE	11/11/2023	11/11/2023	30-nov	EDGAR SANTIAGO	1065899093	1		1		2	
SXT699	2023	NOVIEMBRE	2/11/2023	2/11/2023	30-nov	ALVARO ROMERO	79361290	1		1		2	
GQU172	2023	NOVIEMBRE	5/11/2023	7/11/2023	30-nov	EDUARDO GUERRERO VERGEL	18921591	3		3	1	6	
	2023	NOVIEMBRE			30-nov					0			
	2023	NOVIEMBRE			30-nov					0			
	2023	NOVIEMBRE			30-nov					0			
	2023	NOVIEMBRE			30-nov					0			
	2023	NOVIEMBRE			30-nov					0			
	2023	NOVIEMBRE			30-nov					0			

Nota. La figura muestra la base de datos de la nómina de los conductores. Fuente: Sistema de gestión TMS.

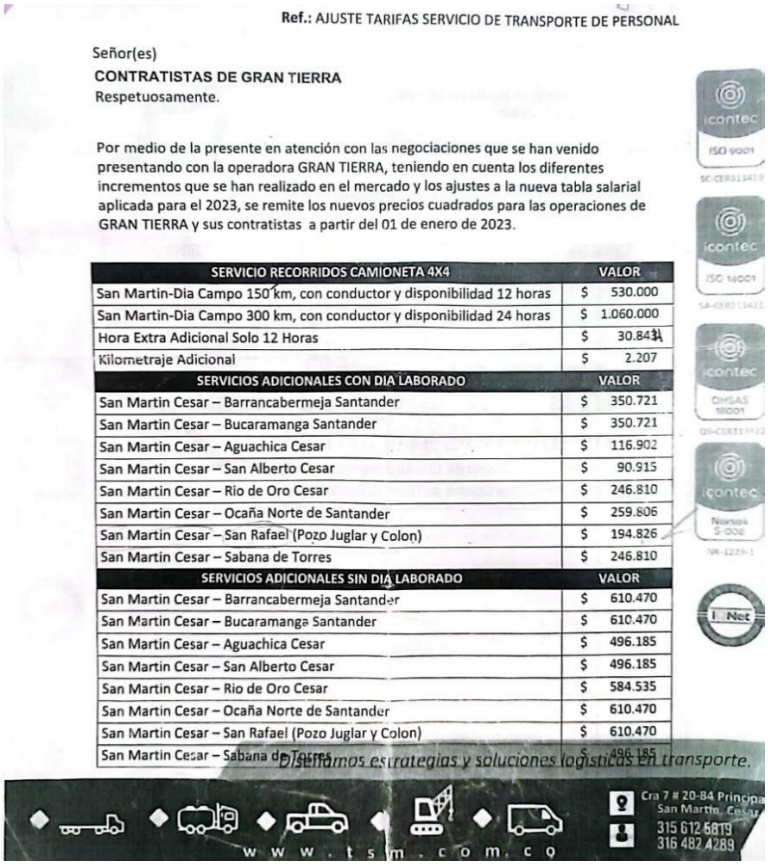
3.2 Segundo objetivo específico: Fortalecer la gestión logística para asegurar un manejo eficiente de los servicios de la empresa

3.2.1 Actividad 1. Recibir las planillas de los servicios prestados y asignar las tarifas correspondientes

El área de logística ya tiene estipulada una serie de cotizaciones para cada empresa a la que le presta el servicio, porque no es la misma tarifa para todas, es decir, por ejemplo, para Gran tierra Energy un día 12 horas de servicio tiene un valor de $530000 pero para PAREX que es otra empresa el valor de el mismo día es de 515500.

Las siguientes son las cotizaciones:

Figura 10



Ref.: AJUSTE TARIFAS SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAL

Señor(es)
CONTRATISTAS DE GRAN TIERRA
Respetuosamente.

Por medio de la presente en atención con las negociaciones que se han venido presentando con la operadora GRAN TIERRA, teniendo en cuenta los diferentes incrementos que se han realizado en el mercado y los ajustes a la nueva tabla salarial aplicada para el 2023, se remite los nuevos precios cuadrados para las operaciones de GRAN TIERRA y sus contratistas a partir del 01 de enero de 2023.

SERVICIO RECORRIDOS CAMIONETA 4X4	VALOR
San Martin-Dia Campo 150 km, con conductor y disponibilidad 12 horas	$ 530.000
San Martin-Dia Campo 300 km, con conductor y disponibilidad 24 horas	$ 1.060.000
Hora Extra Adicional Solo 12 Horas	$ 30.843
Kilometraje Adicional	$ 2.207
SERVICIOS ADICIONALES CON DIA LABORADO	**VALOR**
San Martin Cesar – Barrancabermeja Santander	$ 350.721
San Martin Cesar – Bucaramanga Santander	$ 350.721
San Martin Cesar – Aguachica Cesar	$ 116.902
San Martin Cesar – San Alberto Cesar	$ 90.915
San Martin Cesar – Rio de Oro Cesar	$ 246.810
San Martin Cesar – Ocaña Norte de Santander	$ 259.806
San Martin Cesar – San Rafael (Pozo Juglar y Colon)	$ 194.826
San Martin Cesar – Sabana de Torres	$ 246.810
SERVICIOS ADICIONALES SIN DIA LABORADO	**VALOR**
San Martin Cesar – Barrancabermeja Santander	$ 610.470
San Martin Cesar – Bucaramanga Santander	$ 610.470
San Martin Cesar – Aguachica Cesar	$ 496.185
San Martin Cesar – San Alberto Cesar	$ 496.185
San Martin Cesar – Rio de Oro Cesar	$ 584.535
San Martin Cesar – Ocaña Norte de Santander	$ 610.470
San Martin Cesar – San Rafael (Pozo Juglar y Colon)	$ 610.470
San Martin Cesar – Sabana de Torres	$ 496.185

Diseñamos estrategias y soluciones logísticas en transporte.

Cra 7 # 20-84 Principal
San Martin, Cesar
315 612 5819
316 482 4289

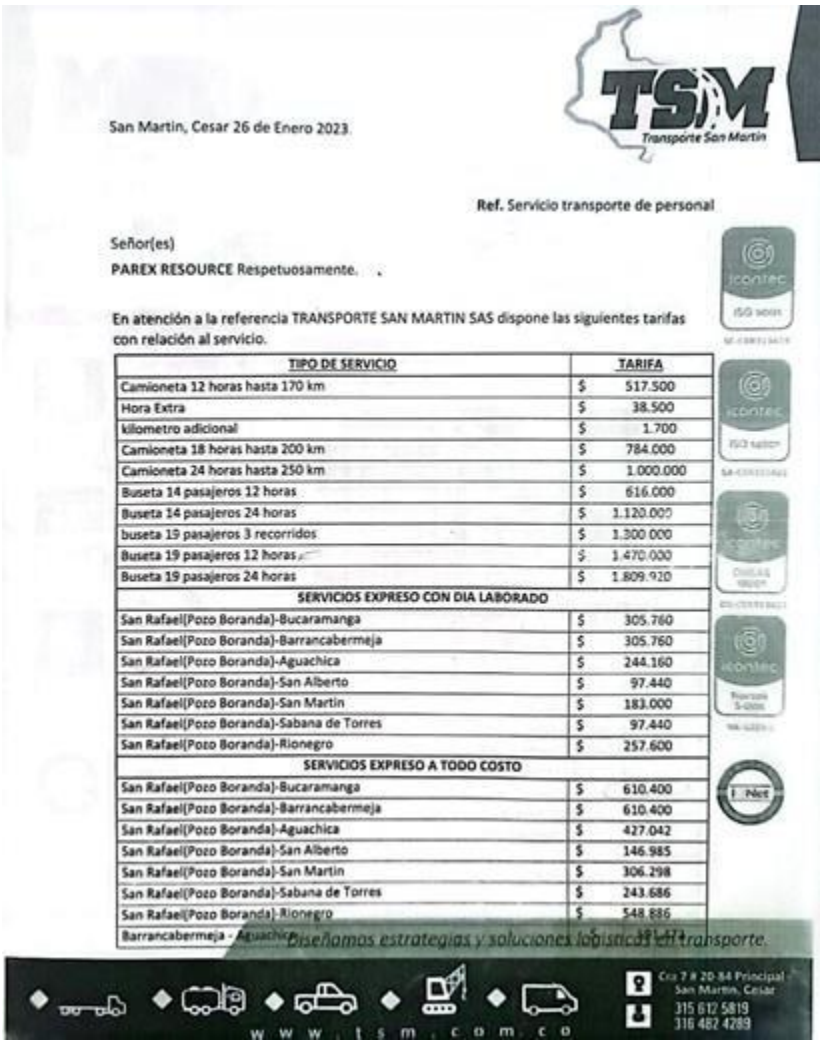
www.tsm.com.co

Cotización a la empresa Gran Tierra Energy

Nota. La figura muestra una cotización realizada a una empresa en donde se comunica el ajuste de tarifas del servicio personal. Fuente: Documentación del área de Logística especial de transporte

Figura 11

Cotización a la empresa Parex Resource



San Martin, Cesar 26 de Enero 2023

TSM Transporte San Martin

Ref. Servicio transporte de personal

Señor(es)
PAREX RESOURCE Respetuosamente.

En atención a la referencia TRANSPORTE SAN MARTIN SAS dispone las siguientes tarifas con relación al servicio.

TIPO DE SERVICIO	TARIFA
Camioneta 12 horas hasta 170 km	$ 517.500
Hora Extra	$ 38.500
kilometro adicional	$ 1.700
Camioneta 18 horas hasta 200 km	$ 784.000
Camioneta 24 horas hasta 250 km	$ 1.000.000
Buseta 14 pasajeros 12 horas	$ 616.000
Buseta 14 pasajeros 24 horas	$ 1.120.000
buseta 19 pasajeros 3 recorridos	$ 1.300.000
Buseta 19 pasajeros 12 horas	$ 1.470.000
Buseta 19 pasajeros 24 horas	$ 1.809.920
SERVICIOS EXPRESO CON DIA LABORADO	
San Rafael(Pozo Boranda)-Bucaramanga	$ 305.760
San Rafael(Pozo Boranda)-Barrancabermeja	$ 305.760
San Rafael(Pozo Boranda)-Aguachica	$ 244.160
San Rafael(Pozo Boranda)-San Alberto	$ 97.440
San Rafael(Pozo Boranda)-San Martin	$ 183.000
San Rafael(Pozo Boranda)-Sabana de Torres	$ 97.440
San Rafael(Pozo Boranda)-Rionegro	$ 257.600
SERVICIOS EXPRESO A TODO COSTO	
San Rafael(Pozo Boranda)-Bucaramanga	$ 610.400
San Rafael(Pozo Boranda)-Barrancabermeja	$ 610.400
San Rafael(Pozo Boranda)-Aguachica	$ 427.042
San Rafael(Pozo Boranda)-San Alberto	$ 146.985
San Rafael(Pozo Boranda)-San Martin	$ 306.298
San Rafael(Pozo Boranda)-Sabana de Torres	$ 243.686
San Rafael(Pozo Boranda)-Rionegro	$ 548.886
Barrancabermeja - Aguachica	$ 183.174

Diseñamos estrategias y soluciones logísticas en transporte.

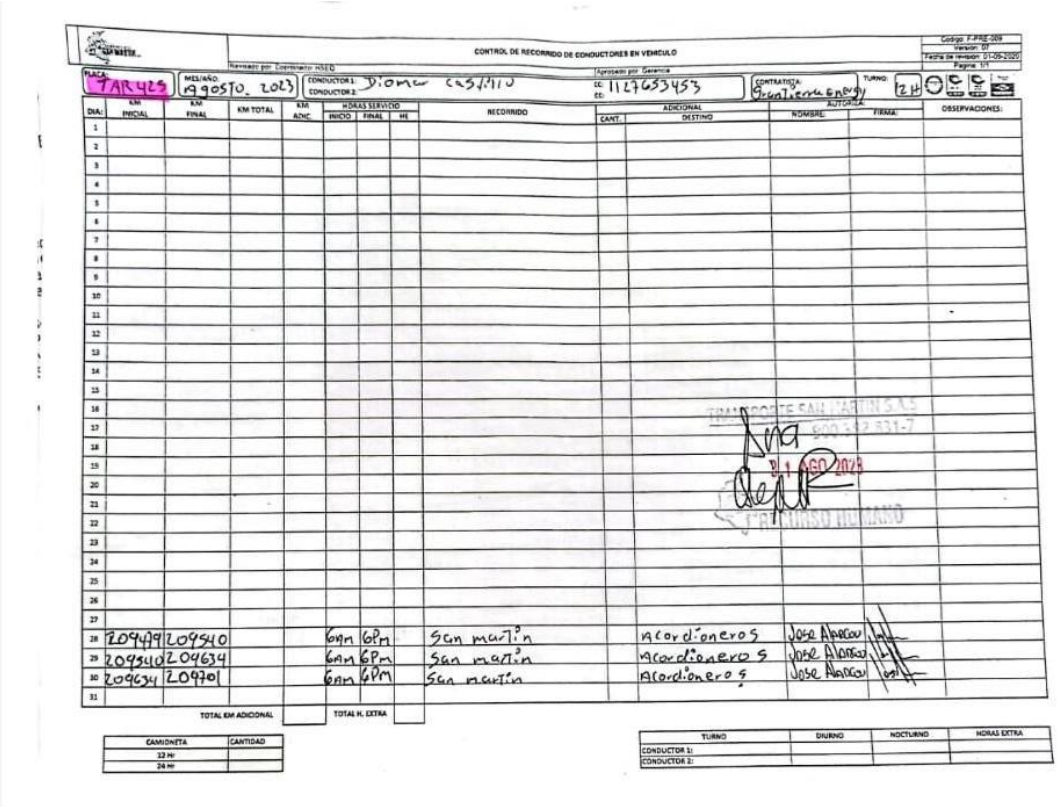
www.tsm.com.co

Cra 7 # 20-84 Principal - San Martin, Cesar
315 612 5819
316 482 4289

Nota. La figura muestra una cotización realizada a una empresa en donde se comunica las tarifas del servicio personal. Fuente: Documentación del área de Logística especial de transporte.

Figura 12

Planilla Agosto servicio prestado a Gran Tierra Energy



CONTROL DE RECORRIDO DE CONDUCTORES EN VEHICULO

Codigo: F-PRE-009 | Version: 01 | Fecha de revision: 01-06-2020 | Pagina: 1/1

PLACA: TAR425 | MES/AÑO: AGOSTO 2023 | CONDUCTOR 1: Diomer Castillo | CONDUCTOR 2: | CC: 1127633453 | CC: | CONTRATISTA: Gran Tierra Energy | TURNO: 12H

DIA	KM INICIAL	KM FINAL	KM TOTAL	KM ADIC.	HORAS SERVICIO INICIO	HORAS SERVICIO FINAL	HORAS SERVICIO HE	RECORRIDO	ADICIONAL CANT.	ADICIONAL DESTINO	AUTORIZA NOMBRE	AUTORIZA FIRMA	OBSERVACIONES:
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28	209479	209540			6am	6Pm		San martin		Acordioneros	Jose Alarcon		
29	209540	209634			6am	6Pm		San martin		Acordioneros	Jose Alarcon		
30	209634	209701			6am	6Pm		San martin		Acordioneros	Jose Alarcon		
31													
		TOTAL KM ADICIONAL				TOTAL H. EXTRA							

CAMIONETA	CANTIDAD
12 Hr	
24 Hr	

TURNO	DIURNO	NOCTURNO	HORAS EXTRA
CONDUCTOR 1:			
CONDUCTOR 2:			

TRANSPORTES SAN MARTIN S.A.S NIT 900.432.831-7 — 01 AGO 2023 — CONTROL RECIBIDO

Nota. La figura muestra la planilla correspondiente al mes de agosto, de los servicios prestaos a Gran Tierra Energy. Fuente: documentación del área de Logística especial de transporte.

3.2.2 Actividad 2. Incluir la información de los servicios prestados, presentados en la planilla, en el cuadro base de datos de servicio especial

Las planillas son anexadas a un documento en formato Excel, al cual tiene acceso también la coordinadora de facturación y el gerente, esto con el fin de relacionar los servicios para ver si las tarifas asignadas en el área de logística corresponden a las asignadas por el área de facturación.

Figura 13

Cuadro Registro de Servicios Logística especial de transporte por recorrido

B	C	D	E	F	G	H	I	J
RECORRIDO	KM	NUMERO DE ORDEN	TICKET	EMPRESA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PLACA	TIPO DE VEHICULO
SAN ALBERTO - BORANDA NORTE-BARRANCA-BORANDA LTT	571			PAREX	9/10/2023	9/10/2023	GES642	CAMIONETA
SAN MARTIN- BORANDA NORTE-BARRANCA-BORANDA LTT-SAN ALBERTO	300			PAREX	4/10/2023	4/10/2023	GES642	CAMIONETA
BARRANCABERMEJA-POZO BORANDA	148			INDEPENDECE	2/10/2023	2/10/2023	KOK889	CAMIONETA
BORANDA NORTE- BUCARAMANGA- SABANA	226			PAREX	4/10/2023	4/10/2023	JTZ193	CAMIONETA
SAN MARTIN-CHIMELA-SAN JOSE	320			SIMIT	10/10/2023	11/10/2023	WFW297	CAMIONETA
SAN MARTIN-CHIMELA-BARRANCA	473			FEPCO	11/10/2023	12/10/2023	THR481	CAMIONETA
SAN MARTIN-ACORDIONERO	109			GRAN TIERRA	1/10/2023	1/10/2023	TTU823	CAMIONETA
SAN MARTIN- SAN ROQUE- TISQUIRAMA	46			SONOLOG	02/10/2023	2/10/2023	WOL605	CAMIONETA
SAN MARTIN-AGUAS BLANCAS	875			ISMOCOL	1/10/2023	7/10/2023	TAX874	CAMIONETA
SAN MARTIN - CUATROBOCAS- PITALIMON-DIVISO-CHIMELA	438			HSE SAS	1/10/2023	3/10/2023	GQW083	CAMIONETA
SAN MARTIN-ACORDIONEROS	35			GRAN TIERRA	3/10/2023	3/10/2023	WFW297	CAMIONETA
SAN MARTIN-TISQUIRAMA	327			HS&E	2/10/2023	3/10/2023	WFD754	CAMIONETA
SAN MARTIN- BUCARAMANGA	223			SERTEPEC	18/10/2023	18/10/2023	WOL480	CAMIONETA
SAN MARTIN-PAD 4	78			COPOWER	15/10/2023	16/10/2023	TAX677	CAMIONETA
BORANDA 3- AEROPUERTO BUCARAMANGA	165			SIERRA ALTA	13/10/2023	13/10/2023	GES676	CAMIONETA
SAN MARTIN-BARRANCA	143			BAKER	13/10/2023	13/10/2023	GES676	CAMIONETA
SAN MARTIN-AEROPUERTO AGUACHICA	97			GRAN TIERRA	5/10/2023	5/10/2023	LPK548	BUSETA
SAN MARTIN - ACORDIONEROS	178			GRAN TIERRA	1/10/2023	4/10/2023	TTS308	BUSETA
SAN MARTIN- SAN JOSE	424			ISMOCOL	10/10/2023	12/10/2023	GQT978	CAMIONETA
SAN ALBERTO-BORANDA 3	519			MAXIMFISHING	7/10/2023	11/10/2023	LUL929	CAMIONETA
AGUAS BLANCAS-BORANDA	455			PAREX	2/10/2023	3/10/2023	LUL929	CAMIONETA
BARRANCA- BORANDA- SAN ALBERTO	363			PAREX	1/10/2023	3/10/2023	LUL929	CAMIONETA
EXPRESO BARRANCA	115			INDEPENDECE	3/10/2023	3/10/2023	GUR278	CAMIONETA
BORANDA 2	76			SCHLUMBERGER	2/10/2023	3/10/2023	GUR278	CAMIONETA
DISPONIBILIDAD BORANDA 2	35			SCHLUMBERGER	1/10/2023	1/10/2023	GUR278	CAMIONETA
SAN RAFAEL- VEREDA LOS SOCORRANOS	353			WAMCOL	2/10/2023	13/10/2023	UEE936	BUSETA
SAN ALBERTO-BORANDA LTT- SAN MARTIN	665			MAXIMFISHING	9/10/2023	11/10/2023	WFG128	CAMIONETA
SAN ALBERTO- BORANDA LTT	1989			MASA	1/10/2023	8/10/2023	WFG128	CAMIONETA
BORANDA LTT- SAN ALBERTO	30			PETROGROUP	10/10/2023	10/10/2023	WFG128	CAMIONETA
SAN RAFAEL-BORANDA LTT- SABANA	355			INDEPENDECE	12/10/2023	13/10/2023	WFG128	CAMIONETA
SABANA- BORANDA- BARRANCA	809			INDEPENDECE	5/10/2023	10/10/2023	TAR651	CAMIONETA
BARRANCA DISPONIBILIDAD- AGUACHICA	359			PAREX	2/10/2023	2/10/2023	TAR651	CAMIONETA

Nota. La figura muestra los recorridos realizados a cada una de las empresas que solicitaron el servicio, incluyendo detalles como fecha de inicio, fecha final y tipo de vehículo. Fuente: Sistema de Gestión TSM.

Figura 14

Cuadro Registro de Servicios Logística especial de transporte

CANTIDAD ADICONAL	BGA-BRRCA (250,000 */500,000)	CANT. ADIC.	SABANA / SAN ALBERTO (80,000)	CANT. ADIC.	SAN ALBERTO/AGUACHICA (70,000/350,000)	CANT. ADIC.	SABANA DE TORREZ (150,000)	VALOR TOTAL
2	$ 305.760	1	$ 97.440					$ 708.960
2	$ 305.760	2	$ 97.440					$ 806.400
1	$ 350.721							$ 350.721
1	$ 305.760	1	$ 97.440					$ 403.200
								$ -
1	$ 305.760							$ 305.760
								$ -
								$ -
								$ -
								$ -
								$ -
								$ -
1	$ 350.721							$ 350.721
								$ -
								$ -
								$ -
								$ -
								$ -
								$ -
		14	$ 97.440					$ 1.364.160
4	$ 305.760							$ 1.223.040
1	$ 305.760	1	$ 97.440					$ 403.200
								$ -
								$ -
								$ -
								$ -
		9	$ 97.440	2	$ 183.826			$ 1.244.612
		30	$ 97.440					$ 2.923.200
								$ -
		3	$ 97.440					$ 292.320
1	$ 350.760	1	$ 97.440					$ 448.200
1	$ 305.760			1	$ 244.160			$ 549.920

Nota. La figura muestra el cuadro de registro de servicios de logística especial.

Figura 15

Cuadro Registro de Servicios Logística especial de transporte

KM ADICIONAL	VALOR KL	TOTAL KL	HE	VALOR HE	TOTAL HE	VALOR PEAJES	TOTALES
		$ -			$ -		$ 1.226.460
		$ -			$ -		$ 1.323.900
		$ -			$ -		$ 900.721
		$ -			$ -		$ 920.700
46	$ 2.207	$ 101.522			$ -		$ 1.161.522
		$ -			$ -		$ 1.365.760
		$ -			$ -		$ 530.000
		$ -			$ -		$ 450.000
71	$ 1.936	$ 137.456			$ -		$ 3.287.456
7	$ 1.936	$ 13.552	1	$ 27.056	$ 27.056		$ 1.840.608
		$ -			$ -		$ 530.000
17	$ 1.936	$ 32.912	2	$ 27.056	$ 54.112		$ 987.024
		$ -			$ -		$ 880.721
		$ -	4	$ 30.844	$ 123.376		$ 1.183.376
		$ -			$ -		$ 610.400
		$ -			$ -		$ 545.000
		$ -			$ -		$ 1.039.133
		$ -			$ -		$ 5.200.860
		$ -			$ -		$ 1.350.000

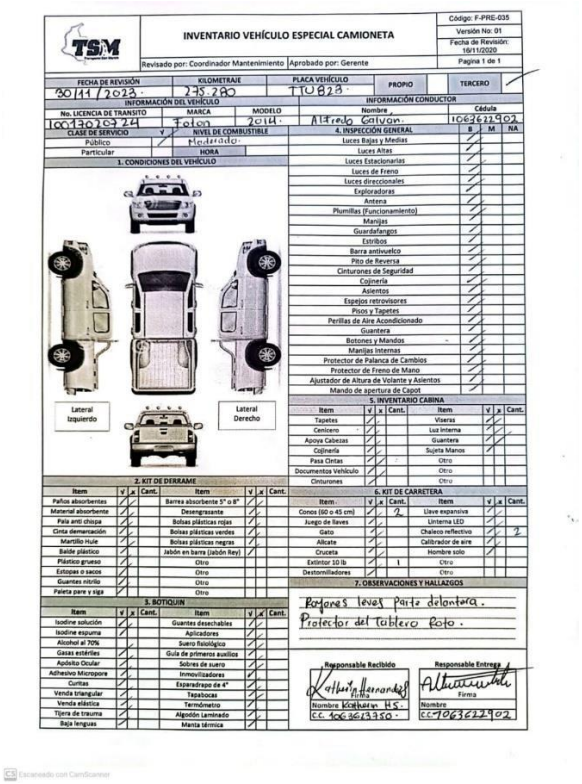
Nota. La figura muestra el cuadro de registro de servicios de logística especial.

3.2.3 Actividad 3. Realizar inspecciones a vehículos de la empresa y a vehículos asignados para servicio

En esta actividad la pasante hace labor de campo, en donde revisa el funcionamiento del vehículo y revisa también si cumple con los diferentes kits que se requiere que tengan, como lo son el botiquín, kit de derrame y kit de carretera. Esta información se recolecta por medio de un documento, es el siguiente:

Figura 16

Inspección servicio especial-camioneta



INVENTARIO VEHÍCULO ESPECIAL CAMIONETA

Código: F-PRE-035 | Versión No: 01 | Fecha de Revisión: 19/11/2020 | Página 1 de 1

Revisado por: Coordinador Mantenimiento | Aprobado por: Gerente

FECHA DE REVISIÓN: 30/11/2023 | KILOMETRAJE: 235.280 | PLACA VEHÍCULO: TTU829 | PROPIO | TERCERO

INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO

No. LICENCIA DE TRANSITO	MARCA	MODELO
10013070324	Foton	2014

CLASE DE SERVICIO: Público | Particular

NIVEL DE COMBUSTIBLE: Medio

HORA

INFORMACIÓN CONDUCTOR

Nombre	Cédula
Alfredo Galvan	1063622902

1. CONDICIONES DEL VEHÍCULO

4. INSPECCIÓN GENERAL

Item	B	M	NA
Luces Bajas y Medias	✓		
Luces Altas	✓		
Luces Estacionarias	✓		
Luces de Freno	✓		
Luces direccionales	✓		
Exploradoras	✓		
Antena	✓		
Plumillas (Funcionamiento)	✓		
Manijas	✓		
Guardafangos	✓		
Estribos	✓		
Barra antivuelco	✓		
Pito de Reversa	✓		
Cinturones de Seguridad	✓		
Cojinería	✓		
Asientos	✓		
Espejos retrovisores	✓		
Pisos y Tapetes	✓		
Perillas de Aire Acondicionado	✓		
Guantera	✓		
Botones y Mandos	✓		
Manijas Internas	✓		
Protector de Palanca de Cambios	✓		
Protector de Freno de Mano	✓		
Ajustador de Altura de Volante y Asientos	✓		
Mando de apertura de Capot	✓		

5. INVENTARIO CABINA

Item	V	X	Cant.	Item	V	X	Cant.
Tapetes	✓			Viseras	✓		
Cenicero	✓			Luz interna	✓		
Apoya Cabezas	✓			Guantera	✓		
Cojinería	✓			Sujeta Manos	✓		
Pasa Cintas	✓			Otro			
Documentos Vehículo	✓			Otro			
Cinturones	✓			Otro			

2. KIT DE DERRAME

Item	V	X	Cant.	Item	V	X	Cant.
Paños absorbentes	✓			Barrea absorbente 5" o 8"	✓		
Material absorbente	✓			Desengrasante	✓		
Pala anti chispa	✓			Bolsas plásticas rojas	✓		
Cinta demarcación	✓			Bolsas plásticas verdes	✓		
Martillo Hule	✓			Bolsas plásticas negras	✓		
Balde plástico	✓			Jabón en barra (Jabón Rey)	✓		
Plástico grueso	✓			Otro			
Estopas o sacos	✓			Otro			
Guantes nitrilo	✓			Otro			
Palería para y siga	✓			Otro			

6. KIT DE CARRETERA

Item	V	X	Cant.	Item	V	X	Cant.
Conos (60 o 45 cm)	✓		2	Llave expansiva	✓		
Juego de llaves	✓			Linterna LED	✓		
Gato	✓			Chaleco reflectivo	✓		2
Alicate	✓			Calibrador de aire	✓		
Cruceta	✓			Hombre solo	✓		
Extintor 10 lb	✓		1	Otro			
Destornilladores	✓			Otro			

3. BOTIQUIN

Item	V	X	Cant.	Item	V	X	Cant.
Isodine solución	✓			Guantes desechables	✓		
Isodine espuma	✓			Aplicadores	✓		
Alcohol al 70%	✓			Suero fisiológico	✓		
Gasas estériles	✓			Guía de primeros auxilios	✓		
Apósito Ocular	✓			Sobres de suero	✓		
Adhesivo Micropore	✓			Inmovilizadores	✓		
Curitas	✓			Esparadrapo de 4"	✓		
Venda triangular	✓			Tapabocas	✓		
Venda elástica	✓			Termómetro	✓		
Tijera de trauma	✓			Algodón Laminado	✓		
Baja lenguas	✓			Manta térmica	✓		

7. OBSERVACIONES Y HALLAZGOS

Pagares leves Parte delantera.
Protector del tablero Roto.

Responsable Recibido	Responsable Entrega
Firma	Firma
Nombre Kathleen H.S.	Nombre
C.C. 1063613350	CC 1063622902

Nota. La figura muestra el servicio de inspección realizado a uno de los vehículos. Fuente. Sistema de gestión TSM- Documentación Servicio Especial.

La inspección se reporta al área mantenimiento, se sube a una carpeta en el drive que es la base de datos de la organización, el coordinador de mantenimiento tiene acceso a ella, revisa la inspección y se hace cargo de las novedades y los hallazgos.

3.3 Tercer objetivo específico: Optimizar el proceso de capacitación en la empresa mediante el desarrollo de herramientas de evaluación y la implementación de mejoras basadas en el análisis de la satisfacción del personal

3.3.1 Actividad 1. Elaborar un análisis para determinar la forma en cómo se está capacitando al personal de la empresa

La matriz de capacitaciones de la empresa es un documento en formato Excel, el cual describe el cronograma de capacitaciones anual, los recursos a utilizar, la duración de cada una de ellas, la frecuencia con que se realizarán, los encargados de gestionar las mismas y la meta a la que se espera llegar. Es un documento organizado, como una plataforma, la cual arroja datos cuantitativos, es decir, permite la medición y el alcance de las capacitaciones.

Figura 17

Matriz de Capacitaciones TSM

	CONTENIDO TEMATICO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO HSEQ	Código: PR-RH-002
		Versión No: 04
		Fecha de revisión: 14/04/2020
	Revisado Por: Coordinador HSEQ — Aprobado Por: Gerencia	Página: 1/1

PROGRAMA	Programa de capacitación		
OBJETIVO	Garantizar un proceso de educación y entrenamiento en todos los aspectos relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo para lograr un alto desempeño de los trabajadores, en el desarrollo de las actividades de la empresa		
ALCANCE	Este programa abarca capacitaciones dirigidas a todo el personal y algunas capacitaciones específicas dirigidas a los miembros del COPASST, al Comité de Convivencia y a los brigadistas. En las actividades que se realicen de forma presencial y su duración sea inferior a cuatro horas, se realizarán procesos de evaluación a los participantes de acuerdo a temario de las capacitaciones, De igual forma a los temas que no se realice evaluación se tomara lista de asistencia. Todas las actividades de capacitación que se realicen de forma virtual serán evaluadas. El empleado deberá hacer llegar a la líder de Seguridad y Salud en el Trabajo, la copia del certificado generado por la plataforma virtual en la cual se realice el proceso de capacitación.		
RECURSOS	ECONÓMICOS: Se debe dar uso al presupuesto estipulado para la ejecución de las actividades de entrenamiento y capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo. HUMANOS: El personal que realice las capacitaciones o entrenamientos al personal y debe estar debidamente certificado y competente. TECNOLÓGICOS: Medios audiovisuales para la proyección de los temas de las Capacitaciones.		
RESPONSABLES	Departamento HSEQ y Talento Humano		
FRECUENCIA	Este programa debe ser implementado continuamente, según el Plan de trabajo de SST y según las necesidades de formación por cargo; su verificación se realizará anualmente y se deberá evaluar y replantear las actividades según necesidades detectadas.		
DURACION DEL PROGRAMA	Este programa tiene una duración de un año, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023		
INDICADORES RELACIONADOS	Cobertura= (Asistente a capacitaciones/Trabajadores programados)*100	PERIOCIDAD DE MEDICIÓN	TRIMESTRAL
	Cumplimiento =		TRIMESTRAL
	Efectividad=		TRIMESTRAL
META	Capacitar el 90% del personal		
	Promedio de evaluación por tema: Mayor o igual a 4		

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES / ENTRENAMIENTO 2023

N.	PROGRAMA	TEMA	DIRIGIDO A	PERSONAL PROGRAMADO	PERSONAL CAPACITADO	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
						P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
1		Inducciones y reinducciones en HSEQ	Todo el personal			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	
2	COMITÉS	Funciones y responsabilidades del COPASST ARL	COPASST																	1	1								
3		Reporte e investigación de accidentes ARL	COPASST y lideres de proceso																										
4		Inpecciones locativas, elementos de atención a emergencias, equipos y vehículos ARL	COPASST											1	1														
5		Funciones y responsabilidades del COCOLAB ARL	COCOLAB																	1	1								
6		Prevención de riesgo psicosocial ARL	COCOLAB																			1	1						
7		Resolución 40595 ARL	Miembros del Comité de SV y administrativos de operaciones																	1									
8	EMERGENCIAS	Primeros Auxilios	Todo el personal																			1	1						
9		Control de incendios	Todo el personal																			1	1						
10		Plan de emergencia	Integrantes de la brigada																									1	

Nota. La tabla figura muestra. Fuente. Sistema de gestión TSM.

Estos son los programas, capacitaciones y a quien va dirigidas:

Tabla 3

Descripción de actividades por objetivo

Programa	Tema	Dirigido a
Comités	Inducciones y reinducciones en HSEQ	Todo el personal
	Funciones y responsabilidades del COPASST ARL	COPASST
	Reporte e investigación de accidentes ARL	COPASST y líderes de proceso
	Inspecciones locativas, elementos de atención a emergencias, equipos y vehículos ARL	COPASST
	Funciones y responsabilidades del COCOLAB ARL	COCOLAB
	Prevención de riesgo psicosocial ARL	COCOLAB
	Resolución 40595 ARL	Miembros del Comité de SV y administrativos de operaciones
Emergencias	Primeros Auxilios	Todo el personal
	Control de incendios	Todo el personal
	Plan de emergencia	Integrantes de la brigada
	Control de derrames ambipar	Integrantes de la brigada y personal operativo
Calidad	Diseño de planes de acción ARL	Líderes de proceso
	Diseño y análisis de indicadores de procesos ARL	Líderes de proceso
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Cuidado y conservación de los EPPS ARL	Personal operativo
	Capacitación en riesgo mecánico ARL	Personal operativo
	Curso de 50h SG-SST	Líderes de proceso y miembros de los comités
	Análisis de riesgos en áreas de trabajo (Cumplimiento GTE)	Todo el personal
PVE Cardiovascular	Que es el riesgo cardiovascular ARL	Todo el personal
	Prevención de consumo de alcohol, tabaco y SPA ARL	Todo el personal

PVE musculoesquelético	Higiene postural - levantamiento y manipulación de cargadas. ARL	Todo el personal
	Capacitación de liderazgo	Líderes de proceso
	Capacitación de comunicación asertiva ARL	Todo el personal
PVE psicosocial	Taller de trabajo en equipo y relaciones interpersonales ARL	Administrativos
	Taller de resolución de conflictos ARL	Líderes de proceso y miembros del COPASST
Salud Visual	Importancia del uso de corrección óptica adecuada e implicaciones del no uso durante la jornada laboral y fuera de ella.	Todo el personal
Alturas	Entrenamiento y reentrenamiento en trabajo en alturas	Personal LIFTING, Carga liquida, HSE, Mantenimiento y Satelital
Riesgo químico	Capacitación riesgo químico ARL	Todo el personal
	Capacitación en manejo seguro de sustancias químicas	Todo el personal
	Recolección de evidencias en el lugar del accidente.	Todo el personal
Seguridad vial	Identificación y peligros viales - Análisis de ruta	Personal encargado de realizar auditorías en Ruta.
	Manejo de fatiga	Personal operativo
	Manejo defensivo	Operadores de vehículo y coordinadores a cargo del desarrollo de la operación de transporte
	Seguridad activa y pasiva	Todo el personal
	Filosofía de las 5s	Personal operativo
	Mantenimiento preventivo - Mecánica básica	Personal operativo, técnico de mantenimiento
	Inspección de equipos (Cumplimiento GTE) ARL	Personal operativo, área de mantenimiento y HSEQ.
	Desplazamiento de equipos (Cumplimiento GTE) ARL	Personal operativo y HSEQ.
	Inspección de elementos de Izaje (Cumplimiento GTE) ARL	Personal operativo, área de mantenimiento y HSEQ.
Ambiental	Socialización programas ambientales	Todo el personal
	Manejo integral de residuos solidos	Todo el personal
	Manejo y uso eficiente del agua	Todo el personal
	Manejo y uso eficiente de la energía	Todo el personal

Manejo y uso eficiente del papel	Todo el personal
Prevención de descargas contenidas (manejo de kit antiderrame)	Personal operativo
Biodiversidad y protección de fauna	Todo el personal
Contaminación del aire (emisiones atmosféricas)	Todo el personal
Valoración de aspectos e impactos ambientales	Todo el personal

Fuente. Sistema de gestión TSM.

Puntos en contra

Las capacitaciones planteadas pueden tener un impacto positivo en el personal, pero se puede observar que, aunque haya una matriz estas no se realizan en el tiempo determinado, es decir se descuida un poco el cronograma hasta llegar al punto de estar posponiendo las mismas.

Las capacitaciones se dan de imprevisto, lo que quiere decir que no se le informa al personal con anticipación. Por lo anterior, muchos de los empleados no pueden asistir a ellas debido a que tienen que cumplir con tareas de la empresa importantes en su momento.

Parece estar de lado el fin máximo de las capacitaciones, debido a que no se hacen estudios o evaluaciones para determinar cuáles son las necesidades que están presentando los empleados o las habilidades que deben reforzarse, simplemente se están realizando capacitaciones respecto a los servicios que se presenten.

Solo se encuentra el área de HSEQ al supervisando y organizando las capacitaciones, en donde es responsabilidad también del área de recurso humano.

3.3.2 Actividad 2. Diseñar un instrumento para la recolección de información acerca de la satisfacción o insatisfacción en el personal de las capacitaciones que se han estado aplicando en la empresa

Tabla 4

Encuesta para determinar satisfacción o insatisfacción acerca de las capacitaciones en los empleados TSM.

Encuesta de satisfacción de capacitaciones para los empleados administrativos de transporte san martin

¿Con que frecuencia participas en las capacitaciones ofrecidas por la empresa?

Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca

¿Estás al tanto del cronograma de capacitaciones de la empresa?

Sí, conozco el cronograma y estoy al tanto de las fechas de las capacitaciones planificadas.
Sí, tengo una idea general, pero no estoy completamente seguro de las fechas exactas.
No estoy al tanto del cronograma, pero me gustaría recibir más información al respecto.
No tengo conocimiento del cronograma de capacitaciones.

¿Consideras que las capacitaciones son relevantes para tu trabajo?

Muy relevantes
Relevantes
Poco relevantes
Nada relevantes

¿Hay algún tema o habilidad específica que te gustaría aprender o mejorar a través de programas de capacitación en la empresa?
Por favor, elige una opción que mejor refleje tus preferencias:

Técnicas de gestión del tiempo y productividad
Comunicación efectiva en el entorno laboral.
Habilidades técnicas relacionadas con tu puesto de trabajo.
Desarrollo de habilidades de liderazgo.

¿has podido aplicar los conocimientos adquiridos en las capacitaciones ofrecidas por la empresa en tu trabajo diario?

Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca

¿estás satisfecho con los recursos y materiales proporcionados durante las capacitaciones?

Muy satisfecho.
Satisfecho.
Poco satisfecho.
Muy insatisfecho.

3.3.3 Actividad 3. Aplicar el instrumento de recolección de información

La anterior fue una encuesta digital, la cual fue pasada a cada empleado administrativo por la pasante a través de su teléfono celular.

3.3.4 Actividad 4. Analizar la información para poder determinar nuevas actividades que den paso a un mejor desarrollo de las capacitaciones.

A continuación, se presenta el análisis de la encuesta que se aplicó a los empleados administrativo de Transporte San Martin.

Tabla 5

Frecuencia de participación en las capacitaciones ofrecidas por la empresa

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	7	53,8%
Muchas veces	4	30,8%
Algunas veces	1	7,7%
Nunca	1	7,7%
Total	13	100%

Figura 18

Frecuencia de participación en las encuestas ofrecidas por la empresa

El 53,8% de los empleados respondieron que participan siempre en las capacitaciones, lo que sugiere un alto nivel de compromiso y entusiasmo por parte de más de la mitad de los empleados. Este es un indicio positivo para el desarrollo continuo de habilidades y conocimientos en la empresa. El 30,8% indicó que participa muchas veces en las capacitaciones, lo cual también es alentador, ya que muestra que un porcentaje significativo de empleados está comprometido en participar regularmente en programas de formación. El 7,7% de los empleados respondieron que participan algunas veces, lo que podría indicar que hay un grupo más pequeño

de empleados que participa de manera ocasional, posiblemente debido a la naturaleza de las capacitaciones y las responsabilidades laborales. Un 7,7% afirmó que nunca participa en las capacitaciones, lo que sugiere la necesidad de investigar las razones detrás de esta baja participación. Esto puede deberse a falta de interés, barreras logísticas u otros factores que podrían abordarse para fomentar una mayor participación.

Es recomendable identificar y destacar las razones detrás de la no participación para abordar posibles preocupaciones o barreras. También es útil reforzar positivamente la participación activa y regular en capacitaciones, reconociendo y premiando a aquellos empleados que participan de manera consistente. Además, se pueden explorar oportunidades para diversificar los métodos de capacitación o personalizar los programas para hacerlos más atractivos para todos los empleados. Este análisis proporciona una visión general de la actitud de los empleados hacia las capacitaciones, lo cual es fundamental para diseñar estrategias efectivas de desarrollo profesional y mejorar la participación en programas de formación.

Tabla 6

Conocimiento sobre el cronograma de capacitaciones

Respuesta	Frecuencia	%
Sí, conozco el cronograma y estoy al tanto de las fechas de las capacitaciones planificadas.	5	38,5%
Sí, tengo una idea general, pero no estoy completamente seguro de las fechas exactas.	5	38,5%
No estoy al tanto del cronograma, pero me gustaría	2	15,4%

recibir más información al respecto.		
No tengo conocimiento del cronograma de capacitaciones.	1	7,7%
Total	13	100%

Figura 19

Conocimiento sobre el cronograma de capacitaciones

El 38,5% de los encuestados indicaron que conocen el cronograma de capacitaciones y están al tanto de las fechas exactas de las actividades planificadas, lo que sugiere que un porcentaje significativo de empleados tiene un conocimiento detallado de las capacitaciones programadas. Otro 38,5% expresó tener una idea general del cronograma, pero no están completamente seguros de las fechas exactas, lo que indica que este grupo podría beneficiarse de una comunicación más detallada sobre las fechas específicas. Un 15,4% manifestó que no están al tanto del cronograma, pero les gustaría recibir más información al respecto, lo que revela un interés potencial en participar en las capacitaciones, aunque necesitan más detalles para planificar su participación. Finalmente, un 7,7% admitió no tener conocimiento del cronograma de capacitaciones, representando una minoría que podría beneficiarse de estrategias de comunicación más efectivas o métodos adicionales para difundir la información.

Para abordar estas situaciones, se recomienda reforzar la comunicación sobre las fechas y detalles de las capacitaciones, especialmente para aquellos con conocimiento general o sin información. También se sugiere ofrecer opciones de personalización en la entrega de información, como recordatorios personalizados o actualizaciones regulares a través de los canales preferidos por los empleados. Además, es importante realizar evaluaciones periódicas para entender las necesidades cambiantes de los empleados en términos de capacitación y ajustar las estrategias de comunicación en consecuencia. Este análisis proporciona información valiosa para mejorar la eficacia de la comunicación sobre las capacitaciones en la empresa y asegurar que todos los empleados estén bien informados y participen de acuerdo con sus necesidades y preferencias.

Tabla 7

Conocimiento sobre el cronograma de capacitaciones

Respuestas	**Frecuencia**	**%**
Muy Relevantes.	5	38,5%
Relevantes.	7	53,8%
Poco Relevantes.	1	7,7%
Nada Relevantes.	0	0%
Total	13	100%

Figura 20

Conocimiento sobre el cronograma de capacitaciones

El 92,3% de los encuestados considera que las capacitaciones son relevantes para su trabajo, lo que indica que la mayoría de los empleados valora la importancia de estos programas en relación con sus responsabilidades laborales. Dentro de este grupo, un 38,5% respondió que las capacitaciones son "muy relevantes", lo que representa una proporción significativa de empleados que no solo reconocen la importancia de las capacitaciones, sino que las consideran extremadamente beneficiosas para sus funciones laborales. Por otro lado, el 53,8% de los encuestados indicó que las capacitaciones son "relevantes". Aunque este grupo también reconoce la importancia de las capacitaciones, no las percibe como críticas en la misma medida que el primer grupo.

Un 7,7% de los encuestados respondió que las capacitaciones son "poco relevantes". Aunque esta cifra es relativamente baja, es importante abordar las razones detrás de esta percepción para entender mejor las necesidades y expectativas de este grupo minoritario.

Para mejorar la percepción general de las capacitaciones, se recomienda valorar y fortalecer las áreas en las que las capacitaciones ya son consideradas relevantes. También es

crucial investigar las razones detrás de la percepción de baja relevancia mediante entrevistas o encuestas adicionales, y ajustar los programas en consecuencia. Además, se podría considerar la personalización del contenido de las capacitaciones para adaptarse mejor a las necesidades específicas de los empleados y hacer que la formación sea más relevante para los roles individuales. Finalmente, es importante continuar evaluando regularmente la percepción de la relevancia de las capacitaciones para asegurar que los programas sigan siendo beneficiosos y alineados con las expectativas de los empleados. En resumen, este análisis destaca una percepción generalmente positiva hacia la relevancia de las capacitaciones, pero también señala áreas para la mejora continua y la adaptación de programas según las necesidades cambiantes de los empleados.

Tabla 8

Interés en aprender y mejorar habilidades específicas

Respuestas	Frecuencia	%
Muy relevantes.	5	38,5%
Relevantes.	7	53,8%
Poco relevantes.	1	7,7%
Nada Relevantes.	0	0%
TOTAL	13	100%

Tabla 9

Interés en aprender y mejorar habilidades específicas

Respuestas	Frecuencia	%
Técnicas de gestión del tiempo y productividad.	2	15,4%
Comunicación efectiva en el entorno laboral.	3	23,1%
Habilidades técnicas relacionadas con tu puesto de trabajo.	5	38,5%
Desarrollo de habilidades de liderazgo.	3	23%
Total	13	100%

Nota. La tabla contiene las respuestas de los empleados administrativos de Transporte San Martin acerca de si hay algún tema o habilidad específica que les gustaría aprender o mejorar a través de programas de capacitación en la empresa. Fuente. Encuesta aplicada por la pasante.

Figura 21

Interés en aprender y mejorar habilidades específicas

Fuente. Información obtenida de la encuesta aplicada.

El 38,5% de los encuestados expresó un interés en mejorar habilidades técnicas relacionadas con su puesto de trabajo, lo que sugiere que una proporción significativa de empleados busca fortalecer sus habilidades específicas vinculadas a sus tareas diarias y

responsabilidades laborales. Además, el 23,1% manifestó un interés en el desarrollo de habilidades de liderazgo, indicando que hay empleados que están buscando oportunidades para crecer en roles de liderazgo o mejorar sus habilidades existentes en esta área. Por otro lado, el 15,4% mostró interés en técnicas de gestión del tiempo y productividad, lo que sugiere que algunos empleados reconocen la importancia de mejorar la eficiencia y la administración del tiempo en sus funciones laborales. Otro 23,1% señaló un interés en mejorar la comunicación efectiva en el entorno laboral, reconociendo la relevancia de esta habilidad para el éxito en el trabajo.

En base a estos hallazgos, se recomienda considerar la personalización de programas de capacitación que aborden estas áreas específicas, adaptando el contenido para satisfacer las necesidades de los empleados en habilidades técnicas, liderazgo, gestión del tiempo y comunicación efectiva. Para abordar la diversidad de intereses, sería beneficioso ofrecer una variedad de programas que cubran tanto habilidades técnicas específicas como habilidades blandas, permitiendo a los empleados elegir opciones que se alineen con sus metas y aspiraciones profesionales. Asimismo, se sugiere realizar encuestas periódicas para recopilar comentarios continuos sobre las necesidades cambiantes de los empleados en términos de capacitación y ajustar las ofertas según sea necesario. Finalmente, para aumentar la participación, es crucial comunicar claramente cómo los programas de capacitación se alinean con los objetivos profesionales y el crecimiento individual de los empleados.

Tabla 10

Interés en aprender y mejorar habilidades específicas

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	5	38,5%
Muchas Veces	6	46,2%
Algunas Veces	1	7,7%
Nunca	1	7,7%
Total	13	100%

Figura 22

Interés en aprender y mejorar habilidades específicas

Tabla 11

Aplicación de habilidades aprendidas en el contexto de trabajo diario

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	5	38,5%
Muchas Veces	6	46,2%
Algunas Veces	1	7,7%
Nunca	1	7,7%
Total	13	100%

Figura 23

Interés en aprender y mejorar habilidades específicas

La encuesta reveló que el 84,7% de los empleados han podido aplicar los conocimientos adquiridos en las capacitaciones ofrecidas por la empresa en su trabajo diario, lo que sugiere que la gran mayoría percibe estas formaciones como útiles y aplicables a sus funciones laborales. Dentro de este grupo, el 38,5% afirmó que "siempre" aplican lo aprendido, indicando una aplicación constante, mientras que el 46,2% lo hace "muchas veces", lo que implica una aplicación frecuente, aunque no continua. Estos resultados combinados reflejan una alta tasa de aplicabilidad de los conocimientos.

Sin embargo, un 7,7% de los encuestados mencionaron que sólo "algunas veces" logran aplicar lo aprendido, y otro 7,7% indicó que "nunca" han podido hacerlo. Estas respuestas podrían deberse a factores como la naturaleza de los contenidos de la capacitación, la falta de oportunidades para aplicar ciertos conocimientos o la inasistencia a las sesiones de formación.

Ante estos resultados, se recomienda evaluar regularmente la pertinencia de los contenidos de las capacitaciones para asegurar su utilidad continua. Además, es importante realizar encuestas periódicas para obtener retroalimentación sobre la aplicabilidad de los conocimientos y ajustar los programas en función de las necesidades detectadas. También se sugiere proporcionar más oportunidades para que los empleados pongan en práctica lo aprendido en situaciones reales en el lugar de trabajo. Finalmente, es crucial comunicar de manera efectiva los casos de éxito en la aplicación de conocimientos, para motivar a otros empleados a hacer lo mismo.

Tabla 12

Satisfacción con recursos y materiales proporcionados durante la capacitación

Respuestas	**Frecuencia**	**%**
Muy Satisfecho	4	30,8%
Satisfecho	8	61,5%
Insatisfecho	1	7,7%
Muy Insatisfecho	0	0%
Total	13	100%

Figura 24

Satisfacción con recursos y materiales proporcionados durante la capacitación

La encuesta reveló que el 92,3% de los empleados están satisfechos con los recursos y materiales proporcionados durante las capacitaciones, lo que indica que la gran mayoría percibe estos elementos como adecuados y acordes a sus expectativas. De este grupo, un 30,8% expresó estar "muy satisfecho", lo que demuestra una apreciación significativa por la calidad y utilidad de los materiales, considerando que han contribuido sustancialmente a su experiencia de aprendizaje. La mayoría, un 61,5%, indicó estar "satisfecho", lo que sugiere que, aunque no llegan al nivel de "muy satisfechos", los recursos y materiales son considerados en gran medida efectivos y adecuados.

Por otro lado, un 7,7% de los encuestados manifestó insatisfacción con los recursos y materiales proporcionados. Aunque este porcentaje es relativamente bajo, es importante investigar las razones detrás de esta insatisfacción para mejorar la calidad y la eficacia de los materiales.

Ante estos resultados, se recomienda investigar más a fondo las causas de la insatisfacción a través de entrevistas o encuestas detalladas, para comprender mejor las áreas de

mejora. Además, es esencial utilizar los comentarios de los empleados para continuar mejorando los recursos y materiales de las capacitaciones, asegurando que permanezcan relevantes y efectivos. También se podría considerar diversificar los formatos y tipos de recursos para satisfacer mejor las diversas preferencias de aprendizaje de los empleados.

3.3.5 Actividad 5. Proponer nuevas actividades para las capacitaciones

Sesiones de Brainstorming para Temas de Capacitación:

Iniciar las sesiones de capacitación con actividades de lluvia de ideas donde los empleados pueden sugerir temas que les interesen o que consideren relevantes para su desarrollo profesional. Esto les dará un sentido de propiedad sobre el contenido de las capacitaciones.

Charlas de Inspiración y Motivación:

Invitar a oradores motivacionales o expertos en la industria para charlas inspiradoras. La motivación externa puede aumentar el entusiasmo y el interés en la capacitación, al mismo tiempo que brinda nuevas perspectivas.

Gamificación de las Capacitaciones:

Introducir elementos de juego en las capacitaciones, como competiciones amistosas, juegos de simulación o recompensas por el logro de objetivos de aprendizaje. Esto puede hacer que las capacitaciones sean más divertidas y atractivas.

Reconocimiento y Premios por Participación

Implementa programas de reconocimiento y premios para aquellos empleados que participan activamente en las capacitaciones. Esto puede incluir certificados, insignias virtuales o incluso recompensas tangibles.

3.4 Cuarto objetivo específico: Evaluar el ambiente laboral mediante la recolección y análisis de datos sobre la satisfacción del personal

Los administrativos son los que llevan el control de todos los procesos de la organización, de la mano del gerente.

3.4.1 Actividad 1. Diseñar Instrumento para la recolección de datos sobre la satisfacción e insatisfacción en el área de trabajo

Se diseñó la siguiente encuesta de preguntas con respuestas únicas:

Tabla 13

Encuesta de medición de satisfacción laboral en la empresa TSM

Medición De La Satisfacción Laboral En La Empresa Transporte San Martin S.A.S.

A continuación, se presenta una encuesta compuesta por una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar el nivel de satisfacción que el trabajo produce en los empleados del área administrativa de transporte san martín. Para ello se le pide responder con sinceridad y absoluta libertad.
Lea cuidadosamente y seleccione la alternativa que considere, refleja mejor su situación.

¿Siente que su trabajo proporciona una sensación de propósito y realización?
Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca
¿Está satisfecho con la variedad y complejidad de sus tareas diarias?
Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca
¿Están sus tareas claramente definidas y comunicadas?
Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca
¿Recibe comentarios constructivos y orientación sobre su desempeño?
Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca
¿Se le anima a expresar sus opiniones y sugerencias a su supervisor?
Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca
¿Siente que su supervisor valora sus contribuciones y reconoce sus esfuerzos?
Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca
Responda teniendo en cuenta que 1 es la puntuación más baja y 5 la más alta.
¿Cómo calificaría la calidad de la comunicación entre usted y su supervisor?

1
2
3
4
5

¿Recibe apoyo para continuar con su educación o mejorar sus habilidades?

Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca

¿Cree que su puesto actual se alinea con sus objetivos profesionales a largo plazo?

Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca

¿Siente que sus contribuciones y logros son recompensados adecuadamente?

Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca

¿Está satisfecho con el nivel de respeto y cooperación entre sus compañeros?

Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca

¿Se siente adecuadamente apoyado por la empresa a la hora de gestionar el estrés y mantener su bienestar mental?

Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca

¿Cree que la empresa valora y prioriza el bienestar de sus empleados?

Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca

¿Con qué frecuencia se siente abrumado o estresado debido a factores relacionados con el trabajo?

Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Nunca

3.4.2 Actividad 2. Aplicar el instrumento de recolección de información

La encuesta fue enviada a cada uno de los empleados del área administrativa de la empresa.

A continuación, se muestra el número total de encuestados:

Figura 25

Encuestas recolectadas

3.4.3 Actividad 3. Realizar el análisis de la información y a su vez ir estableciendo propuestas de mejora.

Tabla 14

El trabajo proporciona sensación de propósito y realización.

Respuestas	No. de respuestas	Frecuencia
Siempre	5	38,5%
Muchas veces	7	53,8%
Algunas veces	1	7,7%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota. La tabla contiene las respuestas de los empleados administrativos acerca de si sienten que su trabajo les proporciona una sensación de propósito y realización. **Fuente.** Encuesta aplicada por la pasante.

Figura 26

El trabajo proporciona sensación de propósito y realización.

La pregunta "¿Siente que su trabajo proporciona una sensación de propósito y realización?" junto con sus respuestas proporciona información valiosa sobre la percepción de los encuestados con respecto a la conexión emocional y significado que encuentran en sus trabajos.

Respuesta "Siempre" (38,5%):

Este grupo representa a un porcentaje significativo de los encuestados que sienten constantemente que su trabajo les brinda un sentido de propósito y realización.

Puede sugerir un entorno laboral donde los empleados encuentran significado en sus tareas diarias, lo que contribuye positivamente a su bienestar emocional y motivación.

Respuesta "Muchas veces" (53,8%):

La mayoría de los encuestados caen en esta categoría, indicando que experimentan frecuentemente una sensación de propósito y realización en sus trabajos.

Esto sugiere un ambiente laboral en el que los empleados tienen oportunidades regulares para contribuir de manera significativa y sentirse valorados en sus roles.

Respuesta "Algunas veces" (7,7%):

Aunque este porcentaje es relativamente bajo, aún es importante tener en cuenta a este grupo.

Puede indicar que hay un segmento minoritario de empleados que experimentan inconsistencias en la percepción de propósito en su trabajo, lo que podría ser un área de mejora o un punto de atención para la gestión.

Adicionalmente sería útil explorar más a fondo las razones detrás de cada respuesta. Por ejemplo, realizar entrevistas adicionales o encuestas cualitativas para comprender mejor qué

aspectos específicos del trabajo contribuyen a la sensación de propósito o si hay desafíos que impiden experimentar esta conexión.

Las estrategias para mejorar la conexión con el propósito podrían incluir la clarificación de metas organizativas, la asignación de tareas significativas, el reconocimiento y la retroalimentación positiva.

La gestión podría beneficiarse de estos datos para ajustar políticas y prácticas laborales con el objetivo de aumentar la percepción de propósito y realización en el trabajo, lo que podría tener un impacto positivo en la moral y la retención de empleados.

En resumen, estos resultados sugieren en su mayoría una satisfacción laboral en términos de propósito y realización, pero también señalan áreas donde se podría trabajar para mejorar la experiencia de los empleados en el lugar de trabajo.

Tabla 15

Satisfacción con la variedad de tareas

Respuestas	No. De respuestas	Frecuencia
Siempre	6	46,2%
Muchas veces	3	23,1%
Algunas veces	4	30,8%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Figura 27

Satisfacción con la variedad de tareas

El análisis de la pregunta "¿Está satisfecho con la variedad y complejidad de sus tareas diarias?" revela una distribución diversa de respuestas entre los encuestados.

Satisfacción general:

La mayoría de los encuestados (46,2%) indican que siempre están satisfechos con la variedad y complejidad de sus tareas diarias. Esto sugiere que un segmento significativo de la fuerza laboral encuentra gratificante la naturaleza de sus responsabilidades cotidianas.

Diversidad de opiniones:

La presencia de respuestas que abarcan "siempre", "algunas veces" y "muchas veces" indica que la percepción de la satisfacción varía entre los encuestados. Este rango diverso de respuestas puede deberse a diferencias individuales en preferencias laborales y estilos de trabajo.

Potenciales áreas de mejora:

El hecho de que un porcentaje considerable de encuestados (30,8%) haya respondido "algunas veces" podría señalar áreas donde se puede mejorar la variedad y complejidad de las

tareas diarias. Sería beneficioso explorar más a fondo las razones detrás de estas respuestas para identificar posibles ajustes en la asignación de tareas.

Necesidad de personalización:

La diversidad de tareas es un factor importante para mantener la motivación y el compromiso de los empleados. Aquellos que respondieron "muchas veces" pueden estar buscando una mayor variabilidad en sus responsabilidades diarias para mantenerse comprometidos y desafiados.

Impacto en el rendimiento y satisfacción laboral:

Es crucial evaluar cómo la percepción de la variedad y complejidad de las tareas diarias se correlaciona con el rendimiento laboral y la satisfacción general en el trabajo. Aquellos que encuentran satisfacción constante pueden ser más propensos a ser productivos y comprometidos.

Los resultados de la encuesta sugieren la importancia de revisar las políticas y prácticas laborales para adaptarse a las preferencias de los empleados en términos de diversidad de tareas. Esto podría incluir la revisión de las asignaciones de trabajo, la implementación de programas de capacitación y desarrollo, y la creación de oportunidades para que los empleados asuman roles más desafiantes.

En resumen, el análisis de la pregunta muestra que, aunque la mayoría de los encuestados se sienten satisfechos con la variedad y complejidad de sus tareas diarias, existe una diversidad de opiniones que requiere una evaluación más detallada y acciones específicas para abordar las necesidades individuales y optimizar la satisfacción laboral.

Tabla 16

Tareas claramente definidas

Respuestas	No. De respuestas	Frecuencia
Si	12	93,3%
No	1	7,7%

Nota. La tabla contiene las respuestas de los empleados administrativos de Transporte San Martin acerca de si están satisfechos con la variedad y complejidad de sus tareas diarias. **Fuente.** Encuesta aplicada por la pasante.

Figura 28

Tareas claramente definidas

El análisis de la pregunta "¿Están sus tareas claramente definidas y comunicadas?" muestra resultados mayoritariamente positivos, con un 93,3% de los encuestados respondiendo afirmativamente y solo un 7,7% respondiendo negativamente.

Alta satisfacción en la claridad de tareas:

La mayoría de los encuestados (93,3%) indica que sus tareas están claramente definidas y comunicadas. Esto sugiere un nivel significativo de eficacia en la comunicación y la asignación de responsabilidades dentro del entorno de trabajo.

Comunicación efectiva:

La alta tasa de respuestas afirmativas puede indicar que la empresa tiene sistemas de comunicación eficaces para transmitir las expectativas y describir las tareas a los empleados. La claridad en las responsabilidades puede contribuir positivamente a la productividad y al ambiente laboral.

Posibles desafíos para el 7,7% que respondió NO:

Aunque la mayoría está satisfecha, el 7,7% que respondió negativamente señala un área de posible mejora. Es fundamental investigar las razones detrás de estas respuestas negativas para abordar cualquier problema en la comunicación o definición de tareas.

Impacto en el desempeño y la satisfacción laboral:

La claridad en las tareas puede tener un impacto directo en el desempeño laboral y la satisfacción del empleado. Los empleados que comprenden claramente sus responsabilidades pueden trabajar de manera más eficiente y sentirse más seguros en sus roles.

Necesidad de revisar procesos de comunicación:

A pesar de la alta tasa de respuestas positivas, podría ser útil revisar los procesos de comunicación interna para garantizar una consistencia continua. Se podrían implementar encuestas adicionales o sesiones de retroalimentación para comprender mejor las necesidades específicas de los empleados en términos de comunicación y definición de tareas.

Capacitación y desarrollo:

La claridad en las tareas también puede estar relacionada con la capacitación y desarrollo adecuados. Asegurarse de que los empleados estén bien informados sobre sus responsabilidades puede requerir programas de capacitación continuos. En resumen, mientras que la gran mayoría de los encuestados reporta que sus tareas están claramente definidas y comunicadas, es importante prestar atención a los pocos que respondieron negativamente para abordar cualquier posible brecha en la comunicación y garantizar que todos los empleados tengan una comprensión clara de sus roles y responsabilidades.

Tabla 17

Comentarios constructivos sobre el desempeño

Respuestas	No. de respuestas	Frecuencia
Siempre	5	38,5%
Muchas veces	3	23,1%
Algunas veces	5	38,5%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Figura 29

Interés en aprender y mejorar habilidades específicas

El análisis de la pregunta "¿Recibe comentarios constructivos y orientación sobre su desempeño?" revela una distribución variada de respuestas entre los encuestados.

Diversidad en la frecuencia de retroalimentación:

Los resultados muestran una distribución equitativa en las respuestas, con el 38,5% de los encuestados indicando que siempre reciben retroalimentación constructiva, otro 38,5% respondiendo algunas veces, y el 23,1% indicando que reciben feedback muchas veces. Esta variabilidad sugiere que la frecuencia de la retroalimentación puede variar significativamente entre los empleados.

Áreas de mejora en la retroalimentación continua:

El grupo que responde "algunas veces" y "muchas veces" puede indicar que existe un reconocimiento general de la importancia de la retroalimentación, pero podría haber oportunidades para mejorar la consistencia y la frecuencia de este proceso. Identificar áreas específicas donde la retroalimentación puede ser más efectiva es clave.

Impacto en el desarrollo profesional:

La retroalimentación constructiva y la orientación sobre el desempeño son elementos cruciales para el desarrollo profesional de los empleados. Aquellos que reciben comentarios más frecuentes pueden tener una mayor oportunidad de crecimiento y mejora continua en sus funciones.

Necesidad de claridad en las expectativas:

La retroalimentación efectiva a menudo está vinculada a la claridad en las expectativas y objetivos. Es posible que se necesite una comunicación más clara sobre lo que se espera de los empleados para mejorar aún más la retroalimentación constructiva.

Cultura de feedback:

La organización puede considerar la promoción de una cultura de feedback donde se aliente a los empleados a proporcionar y recibir comentarios regularmente. Esto puede contribuir a un ambiente de trabajo más colaborativo y de mejora continua.

Personalización de la retroalimentación:

Dado que las preferencias individuales pueden variar, es importante considerar cómo personalizar la retroalimentación para adaptarse a las necesidades específicas de cada empleado. Algunos pueden preferir más retroalimentación y orientación, mientras que otros pueden requerir menos.

Reconocimiento de buenas prácticas:

Reconocer y destacar las buenas prácticas dentro de la organización puede ser una forma de fortalecer la cultura de feedback positivo y proporcionar ejemplos claros de comportamientos deseables.

En resumen, el análisis sugiere una diversidad en la frecuencia de la retroalimentación constructiva. Es fundamental explorar más a fondo las razones detrás de las respuestas y tomar medidas para fortalecer la cultura de feedback y mejorar la consistencia en el proceso de orientación y desarrollo del desempeño.

Tabla 18

Expresa sus emociones y sugerencias al supervisor

Respuestas	No. de respuestas	Frecuencia
Siempre	6	46,2%
Muchas veces	1	7,7%
Algunas veces	4	30,8%
Nunca	2	15%
Total	13	100%

Figura 30

Expresa sus emociones y sugerencias al supervisor

El análisis de la pregunta "¿Se le anima a expresar sus opiniones y sugerencias a su supervisor?" muestra una diversidad de respuestas entre los encuestados.

Variedad en la percepción de aliento para expresar opiniones:

La distribución de respuestas indica que hay una variedad en la percepción de cuánto se anima a los empleados a expresar sus opiniones y sugerencias. Mientras que un porcentaje significativo (46,2%) siente que siempre se les anima, hay un número considerable que responde de manera más moderada, indicando que esto ocurre algunas veces o muchas veces.

Oportunidades para mejorar la comunicación:

La presencia de respuestas que indican "algunas veces" y "muchas veces" sugiere que puede haber oportunidades para mejorar la comunicación y fomentar un ambiente donde los empleados se sientan más cómodos expresando sus opiniones. Esto podría implicar la implementación de programas de fomento de la participación y una comunicación más abierta.

Preocupación por la falta de aliento en un porcentaje:

El 15,4% de los encuestados que indicaron que nunca se les anima a expresar sus opiniones es una señal de preocupación. La falta de aliento para expresar ideas y sugerencias podría afectar negativamente la moral, la innovación y la retención de empleados.

Necesidad de evaluar la cultura organizacional:

La pregunta plantea la necesidad de evaluar la cultura organizacional en términos de apertura y aceptación de la retroalimentación y la participación activa de los empleados. Es importante entender por qué algunos empleados sienten que no se les anima a expresar sus opiniones.

Impacto en la creatividad y productividad:

Fomentar un ambiente donde los empleados se sientan alentados a expresar sus opiniones y sugerencias puede tener un impacto positivo en la creatividad, la innovación y la productividad. Las ideas diversas y la participación activa pueden enriquecer el entorno laboral.

Evaluación de prácticas de gestión:

Puede ser beneficioso realizar una evaluación de las prácticas de gestión para identificar cualquier barrera que impida que los empleados se sientan cómodos expresando sus opiniones. Esto puede incluir la revisión de políticas, procesos de retroalimentación y la capacitación de supervisores.

Desarrollo de programas de participación:

Implementar programas y actividades que fomenten la participación activa de los empleados puede ser clave. Esto podría incluir reuniones regulares para discutir ideas, encuestas de participación y la creación de un entorno que celebre la diversidad de opiniones. En resumen, el análisis sugiere que, aunque un porcentaje considerable de empleados se siente alentado a expresar sus opiniones, hay áreas de oportunidad para mejorar la cultura de participación y comunicación en la organización, especialmente para aquellos que indicaron que nunca se les anima. Abordar estas áreas podría tener un impacto positivo en la moral y el compromiso de los empleados.

Tabla 19

Encuesta de medición de satisfacción laboral en la empresa TSM

Respuestas	No. de respuestas	Frecuencia
Siempre	4	30,8%
Muchas veces	4	30,8%
Algunas veces	4	30,8%
Nunca	1	8%
Total	13	100%

Figura 31

Encuesta de medición de satisfacción laboral en la empresa TSM

Variedad en la percepción de reconocimiento:

La distribución de respuestas indica una variedad en la percepción de cómo los empleados sienten que sus esfuerzos y contribuciones son reconocidos. Aunque hay porcentajes similares que indican "siempre", "algunas veces" y "muchas veces", también hay un segmento más pequeño (7,7%) que siente que nunca se le reconoce.

Oportunidades para mejorar el reconocimiento:

La presencia de respuestas que indican "algunas veces" y "muchas veces" sugiere que hay oportunidades para mejorar el reconocimiento de los esfuerzos y contribuciones de los empleados. Esto podría implicar la implementación de programas formales de reconocimiento, retroalimentación más regular o un cambio en la cultura de reconocimiento.

Preocupación por el 7,7% que nunca se siente reconocido:

La proporción de empleados que sienten que nunca se les reconoce puede ser una señal de preocupación. La falta de reconocimiento puede tener consecuencias negativas en la moral, el compromiso y la retención de empleados. Es crucial abordar esta preocupación y entender las razones detrás de esta percepción.

Impacto en la motivación y satisfacción laboral:

Sentir que las contribuciones no son valoradas puede afectar negativamente la motivación y la satisfacción laboral de los empleados. Por otro lado, un reconocimiento efectivo puede tener un impacto positivo en la moral y en el compromiso con el trabajo.

Necesidad de evaluar prácticas de gestión:

La pregunta destaca la necesidad de evaluar las prácticas de gestión en términos de reconocimiento y valoración de los esfuerzos de los empleados. Esto podría incluir revisiones de desempeño más frecuentes, programas de reconocimiento y un enfoque más proactivo para destacar las contribuciones individuales.

Implementación de programas de reconocimiento:

Puede ser beneficioso implementar programas formales de reconocimiento que celebren los logros y esfuerzos de los empleados. Esto puede incluir premios, menciones en reuniones, o simplemente expresiones verbales de agradecimiento.

Comunicación efectiva sobre el valor de las contribuciones:

Asegurarse de que los supervisores comuniquen claramente el valor de las contribuciones de los empleados puede ayudar a mejorar la percepción de reconocimiento. La retroalimentación regular sobre el impacto positivo que tienen los esfuerzos individuales puede ser clave. En resumen, el análisis sugiere que hay una oportunidad para mejorar la percepción de reconocimiento de los esfuerzos y contribuciones de los empleados. Abordar esta área podría contribuir a un ambiente de trabajo más positivo y fortalecer la relación entre los empleados y sus supervisores.

Tabla 20

Calificación de 1 a 5 de la comunicación supervisor empleado

Respuestas	No. de respuestas	Frecuencia
1	1	7,7%
2	0	0%
3	2	15,4%
4	3	23%
5	7	54%
Total	13	100%

Figura 32

Calificación de 1 a 5 de la comunicación supervisor empleado

El análisis de la pregunta sobre la calidad de la comunicación entre los empleados y sus supervisores revela una tendencia generalmente positiva, pero con algunas áreas de posible mejora

Mayoría con percepción positiva:

El 76,9% de los encuestados (53,8% respondió con 5 y 23,1% respondió con 4) indica una percepción positiva de la calidad de la comunicación con sus supervisores. Esto sugiere que una parte significativa de los empleados siente que la comunicación es efectiva y satisfactoria.

Tendencia hacia calificaciones más altas:

La mayoría de las respuestas se encuentran en el rango de calificaciones más altas (4 y 5), indicando que la comunicación generalmente es percibida como de buena calidad. Esto puede ser un indicador positivo de un entorno de trabajo en el que la información se transmite de manera clara y efectiva.

Área de mejora para el 7,7% que respondió con 1:

El 7,7% que respondió con la calificación más baja (1) indica que hay un grupo minoritario de empleados que percibe la calidad de la comunicación de manera negativa. Es crucial investigar más a fondo para comprender las razones detrás de esta percepción y abordar cualquier problema subyacente.

Posible necesidad de clarificación de expectativas:

La calificación de 3 (15,4%) sugiere que hay un grupo que percibe la calidad de la comunicación como promedio o neutra. Puede ser útil explorar más a fondo las áreas específicas en las que los empleados sienten que la comunicación podría mejorar y si hay expectativas claras establecidas.

Impacto en la satisfacción y productividad:

La calidad de la comunicación entre los empleados y sus supervisores puede tener un impacto directo en la satisfacción laboral y la productividad. La comunicación efectiva es clave para garantizar que los empleados comprendan sus roles, objetivos y expectativas.

Encuestas de seguimiento y feedback continuo:

Dada la importancia de la comunicación, puede ser beneficioso realizar encuestas de seguimiento o sesiones de feedback continuo para evaluar regularmente la percepción de los

empleados sobre la calidad de la comunicación. Esto proporcionaría información en tiempo real y permitiría ajustes proactivos.

Promoción de la apertura y la retroalimentación:

Fomentar una cultura de apertura y retroalimentación constructiva puede contribuir a mejorar la calidad de la comunicación. Los supervisores pueden alentar a los empleados a expresar sus opiniones y preocupaciones, lo que puede fortalecer la confianza y la transparencia en la comunicación. En resumen, aunque la mayoría de los empleados califica positivamente la calidad de la comunicación con sus supervisores, es importante abordar las áreas de menor calificación y las percepciones negativas para garantizar una comunicación efectiva y satisfactoria en toda la organización.

Tabla 21

Recibe apoyo para continuar con la educación

Respuestas	No. de respuestas	Frecuencia
Siempre	7	53,8%
Muchas veces	2	15%
Algunas veces	4	30,8%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Figura 33

Interés en aprender y mejorar habilidades específicas

Percepción general positiva:

La mayoría de los encuestados (53,8%) indica que siempre recibe apoyo para continuar con su educación o mejorar habilidades. Esto es un indicador positivo y sugiere que una parte significativa de la fuerza laboral siente que la empresa valora y apoya su desarrollo profesional.

Oportunidades para mejorar la consistencia:

Aunque el porcentaje más alto es para "siempre", hay un 30,8% que indica que recibe apoyo algunas veces. Esto sugiere que podría haber oportunidades para mejorar la consistencia en la provisión de apoyo para el desarrollo profesional. Explorar las razones detrás de las respuestas "algunas veces" podría ser crucial para identificar áreas de mejora.

Importancia del desarrollo profesional:

La pregunta destaca la importancia que los empleados dan al desarrollo profesional y la mejora de habilidades. Ofrecer oportunidades y apoyo en esta área puede contribuir positivamente a la satisfacción laboral, el compromiso y la retención de empleados.

Identificación de áreas específicas de mejora:

Preguntas de seguimiento o sesiones de retroalimentación podrían ayudar a identificar áreas específicas en las que los empleados desean más apoyo para su desarrollo profesional. Esto podría incluir capacitaciones específicas, acceso a programas educativos, o mentorías.

Impacto en la retención de talento:

El apoyo al desarrollo profesional puede tener un impacto directo en la retención de talento. Los empleados que sienten que la empresa invierte en su crecimiento profesional pueden estar más motivados a permanecer en la organización a largo plazo.

Evaluación de programas existentes:

Si la empresa ya tiene programas de desarrollo profesional, es importante evaluar su efectividad y determinar si se alinean con las necesidades y expectativas de los empleados. La revisión periódica de estos programas puede garantizar su relevancia y eficacia.

Comunicación efectiva sobre oportunidades de desarrollo:

Asegurarse de que los empleados estén informados sobre las oportunidades de desarrollo disponible es crucial. La comunicación efectiva sobre programas, recursos y políticas de apoyo puede mejorar la participación y el uso de estas oportunidades. En resumen, mientras que la mayoría de los empleados siente que recibe apoyo para continuar con su educación o mejorar habilidades, existe una oportunidad para mejorar la consistencia y explorar áreas específicas de desarrollo que podrían satisfacer mejor las necesidades individuales de los empleados.

Tabla 22

El puesto se alinea con los objetivos profesionales a largo plazo

Respuestas	No. de respuestas	Frecuencia
Siempre	6	46,2%
Muchas veces	5	38,5%
Algunas veces	1	7,7%
Nunca	1	7,7%

Figura 34

El puesto se alinea con los objetivos profesionales a largo plazo

Percepción general positiva:

Un porcentaje significativo de los encuestados (46,2%) indica que su puesto siempre se alinea con sus objetivos profesionales a largo plazo. Esto sugiere que una parte sustancial de la fuerza laboral siente que su trabajo actual es coherente con sus metas a largo plazo.

Necesidad de abordar el 7,7% que respondió nunca:

Aunque la mayoría indica una percepción positiva, el 7,7% que responde "nunca" es una señal de preocupación. Es crucial investigar más a fondo para comprender las razones detrás de esta percepción y abordar cualquier desalineación significativa que pueda afectar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Oportunidades para mejoras en el "algunas veces" y "muchas veces":

El 7,7% que responde "algunas veces" y el 38,5% que responde "muchas veces" indican que hay oportunidades para mejorar la alineación entre los roles actuales y los objetivos profesionales a largo plazo. Preguntas adicionales o sesiones de retroalimentación podrían ayudar a identificar áreas específicas que requieren atención.

Importancia de la alineación para la retención de talento:

La alineación entre el trabajo actual y los objetivos profesionales a largo plazo es crucial para la retención de talento. Los empleados que perciben una clara conexión entre su puesto y sus metas profesionales son más propensos a estar comprometidos y satisfechos en su trabajo.

Conversaciones sobre desarrollo profesional:

Fomentar conversaciones regulares sobre desarrollo profesional entre empleados y supervisores puede ser beneficioso. Estas conversaciones pueden ayudar a identificar oportunidades para ajustar roles, asignar proyectos más alineados con los objetivos individuales y planificar trayectorias profesionales.

Evaluación de planes de carrera y oportunidades de crecimiento:

Es importante evaluar si la empresa tiene planes de carrera claros y oportunidades de crecimiento que puedan alinearse con los objetivos profesionales de los empleados. La falta de visibilidad sobre las oportunidades de avance puede afectar la percepción de alineación.

Apoyo para el desarrollo de habilidades y competencias necesarias:

Asegurarse de que los empleados tengan acceso a programas de desarrollo de habilidades y competencias necesarias para sus objetivos profesionales es clave. La falta de desarrollo puede afectar negativamente la percepción de alineación. En resumen, el análisis sugiere que, aunque una parte significativa de la fuerza laboral se siente alineada con sus objetivos profesionales a largo plazo, existen áreas de oportunidad para mejorar la alineación en algunos casos. Abordar

estas áreas puede tener un impacto positivo en la satisfacción, el compromiso y la retención de empleados.

Tabla 23

Logros recompensados adecuadamente

Respuestas	No. de Respuestas	Frecuencia
Siempre	1	7,7%
Muchas Veces	5	38,5%
Algunas Veces	7	53,8%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Figura 35

Satisfacción con el nivel de respeto entre compañeros

Distribución variada de respuestas:

La mayoría de las respuestas se encuentran en las categorías "algunas veces" (53,8%) y "muchas veces" (38,5%), lo que sugiere una diversidad de percepciones en cuanto a la adecuación de las recompensas para las contribuciones y logros.

Necesidad de explorar respuestas "algunas veces":

El grupo más grande que responde "algunas veces" podría indicar una percepción mixta o ambivalente en cuanto a la adecuación de las recompensas. Explorar más a fondo las razones detrás de estas respuestas podría revelar áreas específicas de mejora en la gestión de recompensas y reconocimientos.

Importancia del reconocimiento adecuado:

La percepción de que las contribuciones y logros son recompensados adecuadamente es fundamental para la satisfacción y el compromiso de los empleados. Un reconocimiento insuficiente puede tener un impacto negativo en la moral y la motivación.

Área de mejora para el 7,7% que respondió "siempre":

Aunque un pequeño porcentaje respondió "siempre", la pregunta plantea la pregunta de si estas personas podrían sentir que hay oportunidades para mejorar aún más la recompensa y el reconocimiento. Explorar sus expectativas podría ser valioso para optimizar aún más la gestión de recompensas.

Evaluación de sistemas de recompensas:

La pregunta destaca la importancia de evaluar los sistemas de recompensas existentes. Asegurarse de que las políticas de compensación sean transparentes, justas y estén alineadas con el rendimiento puede influir positivamente en la percepción de los empleados sobre la adecuación de las recompensas.

Promoción de programas de reconocimiento:

Implementar programas formales de reconocimiento puede contribuir a mejorar la percepción de recompensas adecuadas. Estos programas pueden incluir premios, reconocimientos públicos y otros incentivos tangibles o intangibles.

Comunicación clara sobre recompensas y reconocimientos:

Asegurarse de que los empleados comprendan claramente cómo se determinan las recompensas y reconocimientos puede ser crucial. La comunicación transparente sobre los criterios y procesos puede ayudar a alinear las expectativas.

Encuestas de satisfacción y retroalimentación continua:

Realizar encuestas de satisfacción y sesiones de retroalimentación regularmente puede proporcionar información continua sobre la percepción de los empleados en relación con las recompensas y reconocimientos. Esto permite realizar ajustes proactivos según las necesidades y expectativas cambiantes. En resumen, la diversidad en las respuestas destaca la importancia de abordar las percepciones de recompensas y reconocimientos. Explorar más a fondo las razones detrás de las respuestas y tomar medidas para optimizar los sistemas de recompensas puede contribuir positivamente a la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Tabla 24

Satisfacción con el nivel de respeto entre compañeros

Respuestas	No. de respuestas	Frecuencia
Siempre	6	46,2%
Muchas veces	3	23,1%
Algunas veces	4	30,8%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Figura 36

Satisfacción con el nivel de respeto entre compañeros

Percepción general positiva:

La mayoría de las respuestas indica un nivel positivo de satisfacción con el respeto y la cooperación entre compañeros, ya que el 46,2% respondió "siempre". Esto sugiere un ambiente laboral en el que se valora el respeto y la colaboración.

Área de mejora para el 30,8% que respondió "algunas veces":

El grupo que responde "algunas veces" representa una oportunidad para mejorar la consistencia en el nivel de respeto y cooperación entre compañeros. Explorar las razones detrás de estas respuestas puede ayudar a identificar áreas específicas que podrían beneficiarse de intervenciones o iniciativas.

Importancia del respeto y la cooperación:

Un entorno de trabajo en el que se fomente el respeto y la cooperación entre los compañeros es esencial para el bienestar general de los empleados y el rendimiento del equipo. El respeto contribuye a un ambiente positivo y la cooperación facilita la colaboración efectiva.

Impacto en la cultura organizacional:

La percepción de respeto y cooperación entre compañeros puede influir significativamente en la cultura organizacional. Un ambiente en el que los empleados se respetan mutuamente y colaboran puede fortalecer la cohesión del equipo y promover una cultura positiva.

Necesidad de abordar el 23,1% que respondió "muchas veces":

El grupo que respondió "muchas veces" podría indicar que, aunque hay situaciones de respeto y cooperación, también hay momentos en los que estos aspectos no son consistentes. Investigar más a fondo las circunstancias detrás de estas respuestas puede ser esencial para abordar cualquier problema subyacente.

Canalización de conflictos de manera constructiva:

La gestión efectiva de conflictos es clave para mantener un ambiente de respeto y cooperación. Implementar procesos para abordar los desacuerdos de manera constructiva y rápida puede contribuir a un entorno más armonioso.

Sesiones de retroalimentación y mejora continua:

Realizar sesiones regulares de retroalimentación para evaluar el nivel de respeto y cooperación y buscar sugerencias para mejorar puede ser crucial. La mejora continua basada en el feedback de los empleados puede mantener un ambiente de trabajo saludable. En resumen, aunque la mayoría de los empleados está satisfecha con el nivel de respeto y cooperación entre sus compañeros, es importante abordar las respuestas que indican oportunidades de mejora. Fomentar un ambiente colaborativo y positivo puede contribuir significativamente a la satisfacción y el rendimiento general de los empleados.

Tabla 25

Apoyo de la empresa en el bienestar emocional

Respuestas	No. de respuestas	Frecuencia
Siempre	3	23,1%
Muchas veces	4	30,8%
Algunas veces	5	38,5%
Nunca	1	7,7%
Total	13	100%

Figura 37

Interés en aprender y mejorar habilidades específicas.

Diversidad en las respuestas:

Las respuestas abarcan un rango diverso, lo que indica que la percepción del apoyo para gestionar el estrés y mantener el bienestar mental varía entre los encuestados.

Importancia del apoyo en bienestar mental:

La pregunta destaca la importancia que los empleados dan al apoyo en temas de bienestar mental. El estrés y el bienestar emocional son aspectos cruciales para el rendimiento laboral y la satisfacción general.

Área de mejora para el 38,5% que respondió "algunas veces":

El grupo que respondió "algunas veces" representa una oportunidad para mejorar la consistencia en el apoyo brindado. Explorar las razones detrás de estas respuestas podría proporcionar información valiosa sobre las áreas específicas que requieren atención.

Afrontamiento del 7,7% que respondió "nunca":

La proporción de empleados que respondió "nunca" sugiere una preocupación significativa en términos de apoyo para gestionar el estrés y mantener el bienestar mental. Es crucial investigar más a fondo para comprender las razones detrás de esta percepción y abordar cualquier problema subyacente.

Promoción de recursos y programas de bienestar mental:

Implementar y promover recursos y programas específicos para el bienestar mental puede ser beneficioso. Esto puede incluir acceso a asesoramiento, sesiones de mindfulness, capacitación en gestión del estrés y otros recursos que respalden el bienestar emocional.

Cultura de apertura y conciencia:

Fomentar una cultura de apertura en la que los empleados se sientan cómodos expresando sus necesidades emocionales y solicitando apoyo puede contribuir a la creación de un entorno más comprensivo y solidario.

Sesiones de sensibilización y capacitación:

Ofrecer sesiones de sensibilización y capacitación sobre la importancia del bienestar mental y las estrategias para gestionar el estrés puede aumentar la conciencia y proporcionar a los empleados herramientas prácticas.

Encuestas de seguimiento y feedback continuo:

Realizar encuestas de seguimiento periódicas sobre el bienestar mental y recopilar feedback continuo puede ayudar a evaluar la efectividad de las iniciativas de apoyo y realizar ajustes según las necesidades cambiantes de los empleados.

En resumen, el análisis sugiere que, aunque algunos empleados sienten un apoyo consistente para gestionar el estrés y mantener el bienestar mental, hay áreas de oportunidad para mejorar la consistencia y abordar las preocupaciones planteadas por aquellos que respondieron "algunas veces" y "nunca". Enfocarse en estrategias específicas para el bienestar mental puede ser clave para mejorar la satisfacción y la salud emocional en el lugar de trabajo.

Tabla 26

La empresa valora a sus empleados

Respuestas	No. de respuestas	Frecuencia
Siempre	3	23,1%
Muchas veces	3	23,1%
Algunas veces	4	30,8%
Nunca	3	23,1%
Total	13	100%

Figura 38

La empresa valora a sus empleados

Diversidad de percepciones:

La distribución variada de respuestas indica que existe una diversidad de percepciones entre los empleados en cuanto a la valoración y priorización del bienestar por parte de la empresa.

Percepción positiva:

El 46% de los encuestados respondió con "siempre" o "muchas veces", lo que sugiere que la fuerza laboral percibe que la empresa valora y prioriza su bienestar. Esto puede considerarse un indicador positivo.

Área de mejora para el 30,8% que respondió "algunas veces":

El grupo que respondió "algunas veces" representa una oportunidad para mejorar la consistencia en la percepción del valor y la priorización del bienestar. Explorar las razones detrás de estas respuestas puede proporcionar información valiosa sobre áreas específicas que podrían beneficiarse de intervenciones o iniciativas.

Preocupación por el 23,1% que respondió "nunca":

El hecho de que un porcentaje significativo de empleados respondiera "nunca" sugiere una preocupación importante. Es crucial investigar más a fondo para comprender las razones detrás de esta percepción y abordar cualquier falta de reconocimiento o apoyo en materia de bienestar.

Impacto en la moral y retención:

La percepción del valor del bienestar puede tener un impacto directo en la moral y la retención de empleados. Los empleados que sienten que su bienestar es valorado son más propensos a estar comprometidos y satisfechos en su trabajo.

Comunicación clara sobre iniciativas de bienestar:

Asegurarse de que los empleados estén informados sobre las iniciativas y programas de bienestar disponibles puede ser crucial. La comunicación transparente sobre los recursos y apoyos disponibles puede mejorar la percepción general.

Evaluación de programas existentes:

Es importante evaluar la efectividad de los programas de bienestar existentes y determinar si se alinean con las necesidades y expectativas de los empleados. La revisión periódica de estos programas puede garantizar su relevancia y eficacia.

Feedback y participación de los empleados:

Fomentar la participación activa de los empleados en la toma de decisiones relacionadas con el bienestar puede ser beneficioso. La retroalimentación continua puede ayudar a adaptar las iniciativas según las preferencias y necesidades cambiantes. En resumen, mientras una parte significativa de los empleados percibe que la empresa valora y prioriza su bienestar, hay áreas de oportunidad para mejorar la consistencia y abordar las preocupaciones expresadas por aquellos que respondieron "algunas veces" y "nunca". Enfocarse en estrategias específicas para mejorar la percepción del bienestar puede contribuir a un ambiente laboral más saludable y satisfactorio.

Tabla 27

Frecuencia con la que el empleado se siente abrumado

Respuestas	No. de respuestas	Frecuencia
Siempre	2	15,4%
Muchas veces	2	15,4%
Algunas veces	9	69,2%
Nunca	0	0,0%
Total	13	100%

Figura 39

Frecuencia con la que el empleado se siente abrumado

Frecuencia de estrés significativa:

La mayoría de los encuestados (69,2%) indicó que se siente abrumado o estresado "algunas veces". Este porcentaje considerable sugiere que existe una prevalencia significativa de estrés en la fuerza laboral.

Importancia de abordar el 15,4% que respondió "siempre" y "muchas veces":

Aunque un porcentaje menor respondió "siempre" (15,4%) y "muchas veces" (15,4%), es crítico abordar esta población, ya que indican una frecuencia más alta de estrés. Identificar las razones detrás de estos niveles de estrés puede ser clave para implementar intervenciones específicas.

Impacto en la salud y bienestar:

El estrés laboral crónico puede tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de los empleados. Puede contribuir a problemas de salud física y mental, así como afectar la satisfacción laboral y el rendimiento.

Necesidad de identificar causas subyacentes:

Es importante realizar un análisis más detallado para identificar las causas subyacentes del estrés laboral. Pueden incluir carga de trabajo excesiva, falta de recursos, falta de apoyo, conflictos en el equipo, entre otros. Abordar estas causas específicas es esencial para reducir el estrés.

Apoyo y recursos para gestionar el estrés:

Proporcionar apoyo y recursos para ayudar a los empleados a gestionar el estrés es crucial. Esto puede incluir programas de bienestar, sesiones de manejo del estrés, acceso a recursos de apoyo psicológico y la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

Promoción de una cultura de apoyo:

Fomentar una cultura organizacional que priorice el bienestar y apoye a los empleados en la gestión del estrés es fundamental. Esto puede incluir la promoción de prácticas saludables, el reconocimiento del esfuerzo y la creación de un entorno que valore la salud mental.

Monitoreo continuo y ajustes:

La evaluación regular del nivel de estrés en la fuerza laboral y la disposición para realizar ajustes basados en la retroalimentación de los empleados son esenciales. Esto permite a la empresa adaptarse a las cambiantes condiciones laborales y las necesidades de los empleados.

Sensibilidad a la carga de trabajo:

Evaluar y ajustar la distribución de la carga de trabajo es esencial. Asegurarse de que los empleados tengan un equilibrio razonable entre las responsabilidades laborales y el tiempo personal puede contribuir significativamente a la reducción del estrés.

En resumen, el análisis destaca la necesidad de abordar el estrés laboral, especialmente para aquellos que lo experimentan con mayor frecuencia. Implementar medidas específicas basadas en la identificación de las causas subyacentes puede mejorar significativamente la salud y el bienestar general de los empleados.

La empresa u organización llevaba mucho tiempo sin evaluar la satisfacción del empleado en el trabajo, la encuesta realizada por la pasante ha dejado aportes significativos los cuales se tomarán para la creación y la aplicación de nuevas estrategias que permitan mejorar el entorno, la comunicación y la convivencia entre empleados y empleadores.

3.4.4 Actividad 4. Presentar al jefe inmediato un informe

Se realizó un informe en formato Word, en donde se anexa la encuesta que se realizó y el análisis de la misma, este informe se socializó con el jefe inmediato, en este caso la coordinadora de recurso humano, Ana Alejandra Ascanio, a fin de que hubiera una interacción para concluir de manera eficaz y efectiva.

Figura 40

Socialización Encuesta de satisfacción Laboral

4. Diagnóstico Final

En la búsqueda constante de la excelencia en la prestación de servicios, la empresa ha pasado por alto la importancia de tener empleados felices y debidamente capacitados. La fortaleza de la empresa radica en el bienestar y el potencial de sus empleados. Es crucial revisar periódicamente las necesidades de los empleados y fortalecer continuamente sus habilidades mediante programas de capacitación efectivos.

La clave para el éxito sostenible radica en tener empleados felices y potencialmente capacitados, ya que contribuyen significativamente al fortalecimiento de todos los procesos empresariales. Además de la capacitación, es imperativo trabajar en la mejora constante del ambiente laboral. Un entorno positivo y colaborativo puede tener un impacto directo en la productividad y la satisfacción laboral.

En resumen, para que Transporte San Martín alcance su máximo potencial, debe centrarse no solo en la excelencia en la prestación de servicios, sino también en el desarrollo y bienestar de sus empleados. La revisión continua de las necesidades, la capacitación efectiva, la mejora del ambiente laboral y la valoración de las contribuciones de los empleados son pasos clave para asegurar un crecimiento sostenible y la excelencia integral de la empresa.

5. Conclusiones

El respaldo proporcionado por la pasante permitió una optimización significativa del tiempo, lo que se reflejó en mejoras de procesos, reducción del estrés y disminución del tiempo necesario para completar tareas. Este avance evitó la necesidad de trabajar horas extras, lo cual es especialmente relevante en áreas donde el volumen de trabajo es considerable y una sola persona no es suficiente. En consecuencia, resulta crucial llevar a cabo estudios que evalúen el costo de contratar un auxiliar, ya que en ocasiones una única persona no puede afrontar todas las responsabilidades sin incurrir en horas extras. Sin embargo, se ha identificado que, en esta empresa, la falta de pago de horas extras refleja un trato injusto hacia los empleados, lo que se percibe como un abuso al no compensar adecuadamente el esfuerzo y la dedicación del personal.

El departamento de Logística Especial enfrenta una notable escasez de personal auxiliar, lo que provoca una sobrecarga de tareas para los empleados, quienes a menudo se ven obligados a trabajar horas extras sin recibir compensación alguna. Este puesto exige una disponibilidad de 24 horas al día, lo que agrava la situación. Es imprescindible abordar esta problemática a través de discusiones que busquen alcanzar acuerdos beneficiosos tanto para la empresa como para los empleados. No se debe subestimar el impacto negativo que esta carga laboral tiene sobre la salud física y mental de los trabajadores, siendo fundamental realizar estudios que permitan proporcionar atención médica adecuada y urgente. La empresa debe reconocer y abordar con urgencia cómo estas condiciones están afectando el bienestar de sus empleados. Por otro lado, gracias al apoyo brindado por la pasante, se ha logrado reducir el estrés y aliviar la carga de

trabajo del coordinador del área, lo cual ha repercutido positivamente en la optimización de procesos y actividades.

Es esencial que los empleados tengan conocimiento de todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización. Esto les permitirá familiarizarse con la empresa, generando un sentido de pertenencia que los motive a contribuir al crecimiento de la misma. Los aportes y habilidades de los empleados son cruciales para el mantenimiento y expansión de la empresa, por lo que deben ser fortalecidos, asegurando que los empleados se sientan valorados y que sus opiniones y sentimientos son tomados en cuenta.

El desarrollo de este objetivo ha revelado deficiencias significativas en la comunicación, la escucha y el ambiente laboral entre el gerente de la empresa y los empleados. Se ha evidenciado que, en ocasiones, se descuida el bienestar y la salud de los empleados en favor de priorizar los servicios, lo cual, aunque importante, no debe eclipsar la atención hacia el personal. Los empleados desean sentirse considerados, pero la falta de acción al respecto puede atribuirse a un liderazgo autoritario en lugar de uno inspirador. Se recomienda encontrar una manera efectiva de comunicar al gerente la necesidad de un cambio en su estilo de liderazgo. Además, si las decisiones provienen de los socios, es fundamental convocar una reunión para abordar esta situación. Al fin y al cabo, son los empleados quienes impulsan el éxito de la empresa, y si su bienestar no está garantizado, la eficiencia y la productividad se verán irremediablemente afectadas.

6. Recomendaciones

Se recomienda encarecidamente iniciar la implementación de medidas que permitan explorar y comprender a fondo las posibles necesidades que enfrenta la empresa. Obtener un conocimiento más profundo de los empleados puede convertirse en una ventaja estratégica para la creación de nuevas estrategias que impulsen mejoras en tareas, cargos y procesos.

El informe proporcionado por la pasante y presentado al departamento de Recursos Humanos destaca claramente los puntos críticos que requieren mejoras, junto con explicaciones detalladas y una serie de recomendaciones concretas. Esta herramienta es invaluable y se recomienda encarecidamente que sea sometida a un análisis exhaustivo y detenido.

El análisis en profundidad de este informe puede convertirse en un arma poderosa para el fortalecimiento de la empresa. Al abordar las necesidades identificadas, se pueden implementar soluciones efectivas que mejoren la comunicación, optimicen el ambiente laboral y, en última instancia, mantengan a los empleados satisfechos. Un personal satisfecho no solo contribuirá a la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos, sino que también reducirá al mínimo las tasas de deserción o renuncia, lo que podría tener un impacto perjudicial en la empresa a largo plazo.

En resumen, tomar medidas basadas en las recomendaciones detalladas en el informe de la pasante es esencial para impulsar mejoras significativas en la empresa. Este enfoque proactivo no solo resolverá necesidades inmediatas, sino que también establecerá un camino para el crecimiento sostenible y el éxito continuo de la organización.

Referencias

Colombia, E. (s.f.). *Empresite Colombia*. Obtenido de Empresite Colombia: https://empresite.eleconomistaamerica.co/TRANSPORTE-SAN-MARTIN-SAS.html

Interempresas. (20 de Septiembre de 2022). *Interempresas.net*. Obtenido de Interempresas.net: https://www.interempresas.net/TIC/Articulos/399273-Que-es-una-encuesta-de-satisfaccion-laboral-y-por-que-se-hace.html

MINEDUCACIÓN. (14 de Mayo de 2015). *Ministerio de educación.* Obtenido de Ministerio de educación: https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-357166_archivo_pdf_Consulta.pdf

Procuraduría Federal de la defensa del Trabajo. (13 de Junio de 2018). *Gobierno de Mexico*. Obtenido de Gobierno de Mexico: https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es

Universidad Internacional de Valencia. (26 de Abril de 2023). *Universidad Viu*. Obtenido de Universidad Viu: https://www.universidadviu.com/co/actualidad/nuestros-expertos/que-es-un-asistente-administrativo