

INFORME PLAN DE MEJORAMIENTO ADECCO COLOMBIA

LAURA LISETH GÓMEZ CORTÉS

UNIVERSIDAD POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OPCIÓN DE GRADO
BOGOTÁ
2020-II

INFORME PLAN DE MEJORAMIENTO ADECCO COLOMBIA

LAURA LISETH GÓMEZ CORTÉS

DOCENTE: HERNANDO ESPITIA LÓPEZ

UNIVERSIDAD POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OPCIÓN DE GRADO
BOGOTÁ
2020-II

Tabla de contenido

1. Resumen	4
2. Palabras clave.....	5
3. Introducción	6
4. Objetivo general	8
4.1.Objetivos específicos	8
5. Identificación de la empresa	9
5.1. Nombre de la empresa	9
5.2. Actividades de la empresa	9
5.3. Descripción de funciones	16
6. Situación que enfrenta la empresa.....	18
7. Propuesta para el mejoramiento.....	19
7.1. Actores involucrados.....	19
8. Marco teórico de la propuesta.....	20
9. Resultados y análisis.....	21
10. Conclusiones	23
11. Referencias	24

1. RESUMEN

En el presente trabajo se realizará una descripción de la empresa en estudio: Adecco Colombia S.A, esta fue creada en 1996 y es la segunda temporal más grande del país. Su base está en Zúrich, Suiza por lo cual es una multinacional.

Se llevará a cabo una descripción de las funciones que actualmente se realizan dentro de la empresa acompañado de un análisis de la empresa, el sector al que pertenece, las actividades que realiza, la organización de la misma. Por otro lado, se explicará la situación que en este momento la empresa enfrenta y que requiere de la formulación de una solución la cual se propondrá en el desarrollo de este trabajo.

No será únicamente el planteamiento del problema, pero también las funciones y/o actividades que se deben llevar a cabo para la mejora del proceso llevado a cabo al interior de la organización por medio de un cronograma de tiempo cuantificando y valorizando cada proceso que se debe llevar a cabo.

2. PALABRAS CLAVE

- Gestión humana
- Reclutamiento
- Headhunting
- Selección de personal
- Temporalidad

3. INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo se hace con la intención de desarrollar mi práctica aplicada en el área de reclutamiento y selección de personal de la empresa Adecco Servicios Colombia S.A más específicamente en la línea de negocio llamada Spring Professional.

La empresa se dedica principalmente a tercerización de procesos de selección para selección de personal, siendo así los recursos humanos son importantes en todo proceso de selección y reclutamiento de personal haciendo parte fundamental en mi desarrollo profesional como administradora de empresas, por tanto, busco explotar y aprovechar todas las herramientas que aquí se me den para de esta forma adquirir la experiencia que deseo y formarme como un profesional integro.

La empresa pertenece al sector de servicios temporales, este sector o este tipo de empresas nacen gracias al mundo globalizado en el que actualmente nos encontramos que tiene un cambio constante, esto ya que las demandas y exigencias del mercado son cada vez más exigentes esto, con el fin propósito de ser mayormente productivo y satisfacer las diferentes necesidades que existen en la sociedad. Esta es la responsabilidad de las empresas como en las que desarrollo mi práctica, analizar la tendencia que rige cada una de estas necesidades para evaluar el papel que juegan en la generación de empleo en Colombia.

Es importante resaltar que la mayoría de empresas de servicios temporales se encuentran en la ciudad de Bogotá y Medellín, esto ya que el número de población y visitantes en estos lugares son mayores en comparación a otros lugares y no solamente por esto, sino también porque estas dos ciudades cumplen fielmente con los requisitos para ser centros financieros, industriales, comerciales y económicos convirtiéndolas en focos principales para el aumento de empleo en el país.

Entonces, se puede decir que las empresas de servicios temporales son fundamentales en el país y en el mundo, para la oferta laboral por medio del desarrollo de contratación de trabajadores fijos y temporales; adicionando que estas empresas no están exentas de tener el

reto continuo de ser competitivas. No cabe duda de que las personas están en constante búsqueda de empleo gracias a los cambios de los que se ha venido hablando que se experimentan todo el tiempo, así como las amenazas de desempleo en tiempos de crisis tal y como se está viviendo actualmente por la pandemia Covid – 19; aun así las personas desean empleo para mejorar su calidad de vida de acuerdo con sus necesidades y aspiraciones, también como es mi caso para adquirir experiencia laboral, para ser competentes en el mercado.

En conclusión, estas empresas se han venido desde siempre desarrollando en un contexto globalizado y con alta demanda, lo cual ha ayudado a aumentar la oferta laboral, disminuir el desempleo y de forma directa aportar a la economía del país. También han ayudado a las empresas usuarias a facilitar y gestionar de manera rápida un proceso tan importante para la compañía como el reclutamiento del personal.

4. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar mi experiencia profesional en la compañía Adecco Servicios Colombia S.A, línea de negocio llamada Spring Professional, donde se pueda identificar un plan de mejora del área en la que me desempeño.

4.1. Objetivos específicos

- Analizar la empresa, el sector al cual pertenece y el total de las actividades que realiza la empresa en términos generales
- Describir las diferentes funciones y actividades de la empresa y del área en la cual trabajo
- Explicar la situación que enfrenta en la empresa desde que inicio la pandemia
- Proponer la acción que se debe llevar a cabo para mejorar la situación que enfrenta la empresa tal y como se mencionó en el anterior ítem

5. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

5.1. Nombre de la empresa

Adecco Servicios Colombia SA – Unidad de Spring Professional

5.2. Actividades de la empresa

Adecco es la compañía líder mundial en recursos humanos, nace como resultado de la unión de Adia y Ecco, las cuales se fusionaron en 1996 para formar al actual Grupo Adecco el cual lleva más de 50 años de expansión y el crecimiento por adquisiciones en todo el mundo. Tiene su sede en Zurich, Suiza, haciendo parte del Fortune Global 500. Con más de 32.000 empleados de tiempo completo y más de 5.500 oficinas, en más de 60 países y territorios alrededor del mundo, Adecco ofrece una amplia variedad de servicios, que conecta a más de 700.000 socios con más de 100.000 clientes cada día.

Imagen N°1. Adecco en el mundo



Fuente: <https://es.slideshare.net/xaviermicheladecco/presentacion-adecco-professional>

En cuanto a Latinoamérica se encuentra en 8 países y 10 ciudades como se evidencia en la siguiente imagen.

Imagen N°2. Adecco en Latinoamérica



Fuente: <https://es.slideshare.net/xaviermicheladecco/presentacion-adecco-professional>

En Colombia, Adecco cuenta con 36 sucursales ubicadas en 11 ciudades, 725 colaboradores soportan nuestros servicios y más de 15.000 temporales. Los servicios que Adecco brinda son: Selección de Personal, Consultoría, Formación, Headhunting, Temporalidad, Outsourcing de Nómina, Outsourcing Comercial, Outsourcing de Salud y Seguridad-HSE, Outsourcing de Procesos Transversales (Back Office, Front Office) y Outsourcing Industrial y Logístico. Prestando servicios en más de 1500 empresas nacionales y multinacionales.

Adecco ha recibido varios galardones y reconocimientos, uno de ellos en los premios El Ojo de Iberoamérica donde se ganó la categoría Plata por su campaña “Tú propósito” en donde se ayuda a las personas a conseguir empleo y fue premiada por tener una campaña para construir la imagen y elevar el perfil de una marca. Adicional a este ganó otro premio importante por el Observatorio de Comunicación Interna a las mejores prácticas en Comunicación Interna de 2015, fue premiado por la campaña “#talentoSinEtiquetas” el cual se trata del punto clave en la estrategia de diversidad

corporativa e inclusión donde busca hacer protagonista a sus propios empleados buscando talento más allá de los prejuicios y etiquetas.

En cuanto a los servicios de selección Adecco posee una pirámide en la cual se puede explicar bien como se dividen los diferentes procesos a llevar como se observa en la siguiente imagen. La práctica que yo realizó se encuentra ubicada en la parte superior de esta donde se llevan a cabo procesos de selección de media y alta gerencia.

Imagen N°3. Servicios de selección



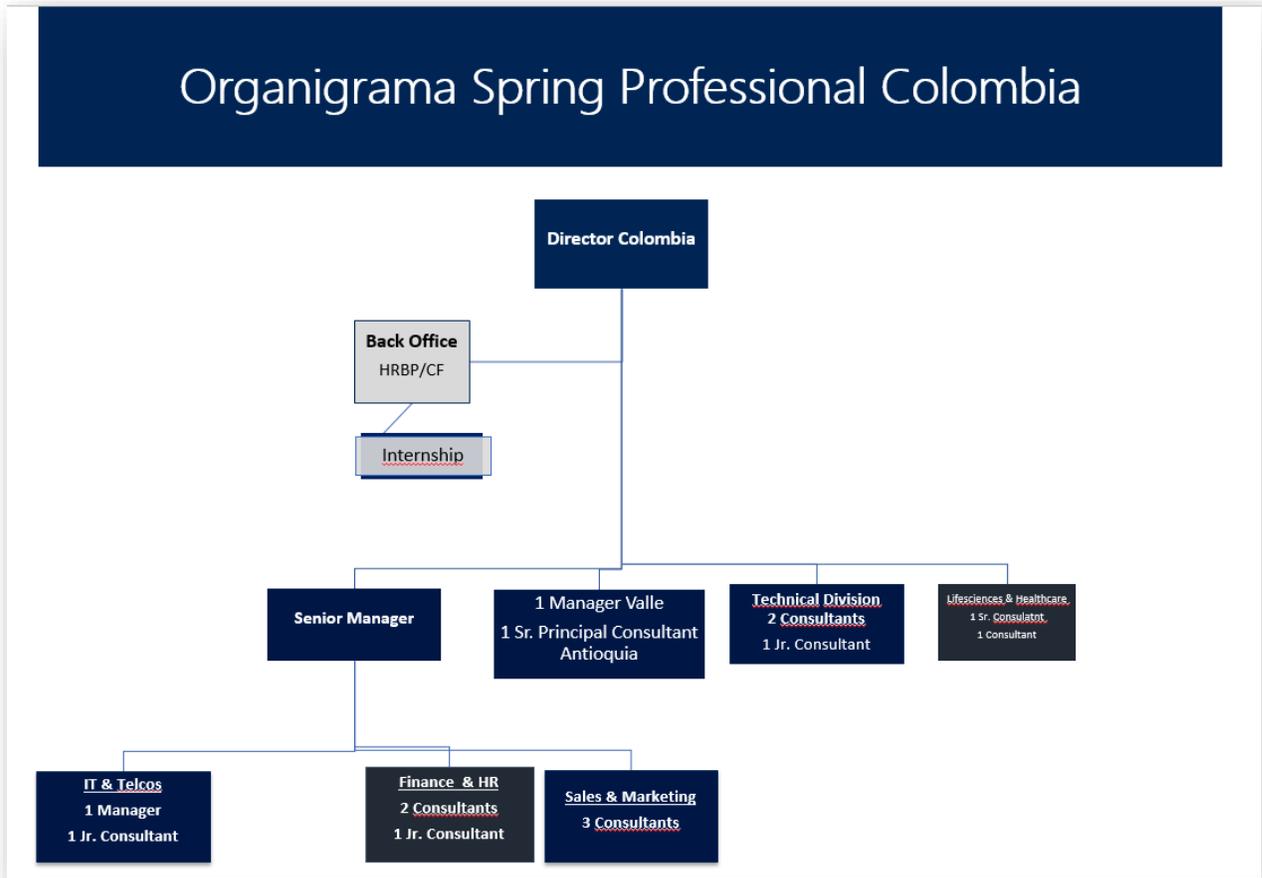
Fuente: <https://es.slideshare.net/xaviermicheladecco/presentacion-adecco-professional>

Ahora, como se mencionó anteriormente mi práctica la estoy llevando a cabo en Adecco Professional en donde se cuenta con 6 diferentes especialidades para la cual se tienen diferentes grupos de trabajo completamente capacitado e íntegros para llevar a cabo el proceso, y se evidencia a continuación.



Ya entendiendo las especialidades y como Adecco divide su negocio, se explica en el siguiente organigrama el cual es de la unidad de negocio a la cual yo pertenezco la cual es Spring Professional.

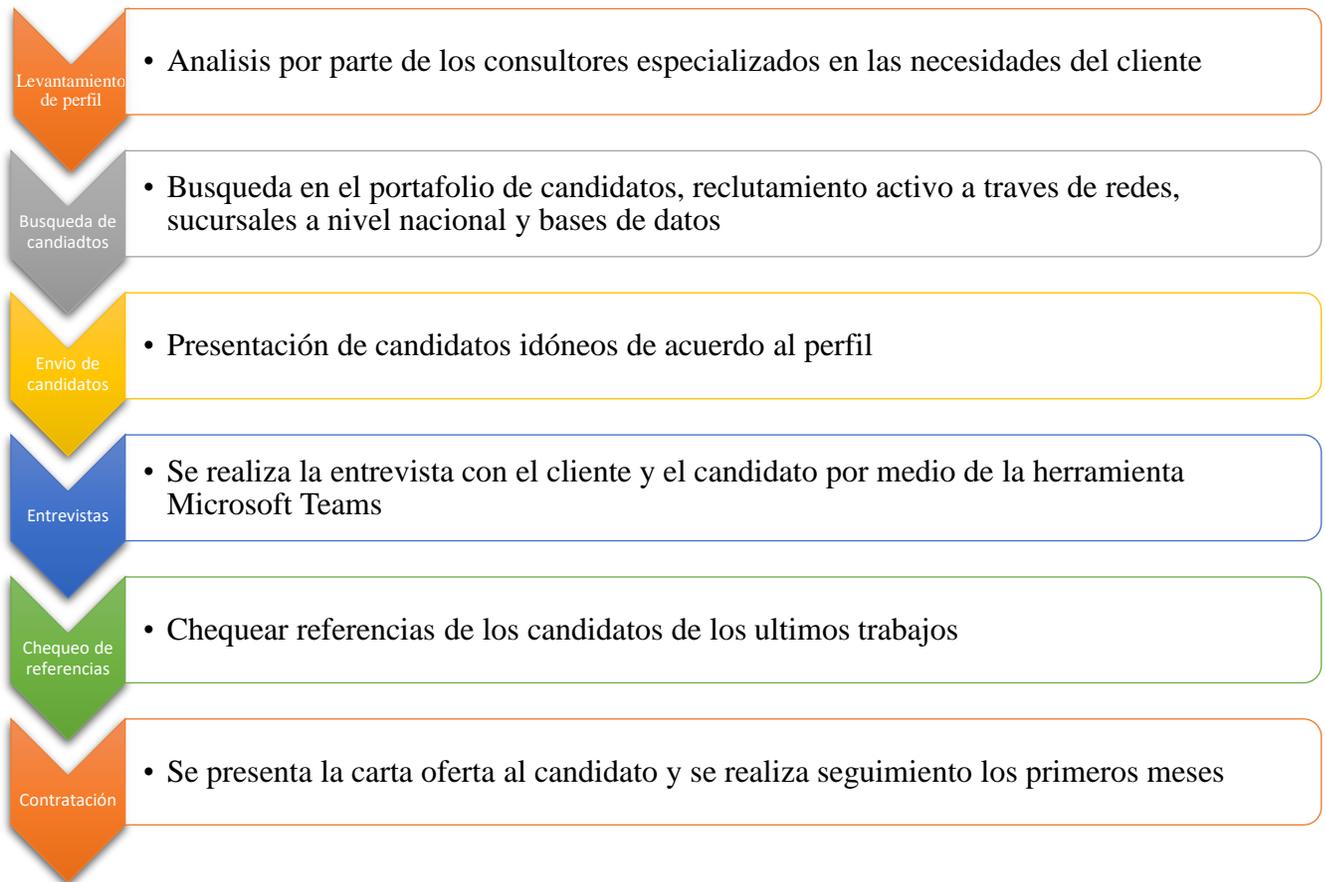
Imagen N°3. Organigrama Spring Professional



Fuente: Jefe directo – Leydy Mosquera, Business Partner del negocio

Tal y como se evidencia en el organigrama, mi cargo se encuentra ubicado justo debajo de Back Office como “Internship” es decir practicantes. En el siguiente apartado explicaré más a fondo mis funciones

Finalmente se explica cómo se llevan a cabo las diferentes etapas del servicio que presta Adecco en términos generales pero específicamente en la parte de reclutamiento.



5.3.Descripción de funciones

Ya sabiendo en qué lugar se encuentra el cargo en el que me desempeño actualmente entre mis funciones está el alimentar las bases de datos relacionadas con fuentes de reclutamiento por niveles de cargo y por sectores económicos, es decir hacer la publicación de las vacantes que se tienen disponibles.

Por otro lado, se realiza la gestión y facturación de base de datos de clientes, a través del manejo de herramientas tecnológicas en donde se especifica la manera de pago del cliente, el valor total, las vacantes que está buscando y cuanto está dispuesto a pagarles. Y después de esto realizado se debe hacer seguimiento a la creación de estos clientes en las bases de datos de acuerdo con los procesos de la compañía subiendo documentos importantes como la Cámara de Comercio, RUT, información del representante legal de la empresa, formato SARLAFT anticorrupción y la propuesta por parte de Spring Professional.

También realizo acompañamiento en la estructuración de actividades de bienestar social tales como las que se desarrollan en diferentes momentos del año y hacer parte de la organización y entrenamiento para nuevo equipo de trabajo.

Gestiono reportes semanales y mensuales de los KPIS del negocio, esto para dar una luz de cómo va el negocio en términos generales, cuanto han sido las ganancias, cuanto se ha facturado, las pérdidas y como se planea el siguiente mes.

Una de las funciones más importantes que desarrollo es apoyar los procesos de reclutamiento a nivel interno y externo. Es decir, en primera instancia realizo levantamiento de perfil de acuerdo a las necesidades del cliente, me pongo en contacto con los candidatos haciendo la oferta y si se encuentran interesados realizo posteriormente entrevista para conocer sus perfiles, después de esto genero una hoja de vida en formato Spring para el cliente con los mejores candidatos y cito todas las entrevistas entre el cliente y el candidato. Posterior a esto, el cliente nos da un feedback de los candidatos y se selecciona.

Finalmente, bajo mi cargo está la administración de la plataforma de aplicación de pruebas psicotécnicas y de idiomas que soliciten los expertos/comerciales para sus diferentes procesos de reclutamiento que ellos mismos tienen de acuerdo a sus especialidades.

Yo me encuentro bajo la dirección de Leydy Mosquera quien es Business Partner y ella conmigo tiene 6 personas a cargo, 4 de ellos practicantes quienes realizan funciones similares a las mías, pero con sus debidas especialidades dependiendo a los grupos que apoyan. Básicamente mis funciones las tengo bajo mi cargo únicamente yo y con asesoramiento de Leydy.

6. SITUACIÓN QUE ENFRENTA LA EMPRESA

La línea de negocio en la cual me encuentro ubicada que es Spring Professional tiene un porcentaje de rotación de personal del 85% anual, esto es en tiempos pre pandémicos, cabe resaltar que gracias a la pandemia este porcentaje durante lo corrido de 2020 ha disminuido porque las empresas con negocios similares a este no se encuentran contratando personal y por otro lado los empleados buscan estabilidad económica y laboral incluso más en momentos tan inciertos como los que se viven actualmente.

Más, sin embargo, este alto porcentaje de rotación de personal hace que se tengan que hacer entrenamientos cada dos meses, es decir, hay necesidad de formación constante para las nuevas personas que ingresan al negocio. Por esto y por la actual pandemia de Covid -19 se necesitan mecanismos de formación a distancia para el manejo de algunas herramientas tales como “Profile” donde se publican las vacantes disponibles y adicional se descargan los KPIS del negocio; adicional a este se requiere formación constante en las plataformas de “El Empleo” y “Linkedin” las cuales son las bases de datos de candidatos más grandes que maneja Spring, esto para enseñar como se pueden aplicar los filtros para una búsqueda de candidatos de acuerdo a necesidades de forma exitosa, generando de esta forma un poco más de autonomía en los empleados de la organización.

7. PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO

La propuesta de mejora frente a la actual situación que enfrenta la empresa es un plan de entrenamiento virtual, el cual consiste en la realización de videos explicativos para el uso de las 3 herramientas mencionadas en el anterior ítem. Adicional a los videos, a manera de complemento también se propone hacer unos manuales es decir unas guías de uso de las mismas herramientas por medio de un paso a paso con pantallazos indicando que es lo siguiente que se debe hacer, como un curso de autoaprendizaje.

Cabe resaltar, que este proceso no reemplaza el entrenamiento común que se debe realizar, es una ayuda para que cuando las personas estén realizando el procedimiento y surjan dudas tengan acceso a estos videos ahorrando de esta forma tiempo para la persona que realiza todos los entrenamientos y en los empleados autonomía total en su proceso de aprendizaje.

7.1. Actores involucrados

Para la realización de esta propuesta se necesitan varios actores unos de recurso humano y otros de tecnológico. Yo estaré a cargo de buscar la plataforma por medio de la cual se realizarán los videos y las personas encargadas de realizar los videos somos todo el grupo de trabajo (incluyéndome) bajo el mando de Leydy ya que la propuesta se presentó en la empresa y fue aprobada por ella y quiere tener más apoyo y que las demás personas también se involucren, por lo cual cada una de las personas realizará un video de acuerdo a una temática en específico siendo esta su especialidad; por otro lado, Leydy Mosquera quien es mi jefe estará a cargo de brindarnos toda la información necesaria y la instrucción de los procesos que serán grabados, además de esto será quien verifique cada vídeo al final de la actividad.

Además de estos recursos que son los humanos se usarán otros recursos tales como los tecnológicos que serán las plataformas por medio de las cuales se realizarán los videos, además de un equipo o computador para cada paso que se deba realizar y herramientas de Microsoft como Word.

8. MARCO TEÓRICO DE LA PROPUESTA

El recurso humano es el recurso más importante en una organización y así mismo su formación es igual de importante para lograr el buen desempeño en sus actividades y tareas corporativas. Tal y como lo indica el Cuadro de Mando Integral maneja una perspectiva la cual es de innovación y aprendizaje, aquí es donde entra todo este tema de la formación del recurso humano y hace parte de este cuadro porque es vital en el desarrollo estratégico de la organización generando así valor dentro de la misma.

El proceso de formación en la gestión de recursos humanos es un proceso de aprendizaje continuo que permite el desarrollo del empleado a nivel personal y profesional, desarrollando de esta forma las competencias que necesitan para el desempeño de su trabajo para poder participar y ayudar en el desarrollo y crecimiento de la empresa en el competitivo mundo de los negocios. Esto, puede constituir una ventaja competitiva de las organizaciones en la medida en que este proceso se desarrolle ajustándose con precisión a las necesidades de la organización.

La formación es vital para la planificación de la sucesión y el desarrollo de liderazgo dentro de las organizaciones figurando de esta forma la planificación estratégica y así se evita el desgaste del recurso humano. El desarrollo del recurso humano hace posible que los nuevos puestos que nacen en el plan de recursos se cubran a nivel interno generando una menor dependencia del mercado de trabajo y que las personas logren conocer la organización, su cultura, políticas y normas.

9. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Dentro de la propuesta se planteó la realización de manuales explicativos, más sin embargo por parte de la empresa se aceptó únicamente los videos puesto que los manuales ya existen y según la experiencia de las personas que llevan bastante tiempo en la empresa, los manuales son complicados de entender por lo cual el planteamiento de la propuesta de videos fue aceptado.

Por esta razón a manera de resultado se presenta un cronograma de actividades el cual ya fue evaluado por la persona que supervisará la realización de la actividad quien es Leydy Mosquera, aun no se presentan los videos puesto que no se ha llegado a esa parte del cronograma.

Imagen N°4. Cronograma de actividades

Fecha	Semana 1 (17/11/2020 - 20/11/2020)	Semana 2 (23/11/2020 - 27/11/2020)	Semana 3 (30/11/2020 - 4/12/2020)	Semana 4 (7/12/2020 - 11/12/2020)	Semana 5 (14/12/2020 - 18/12/2020)	Semana 6 (21/12/2020 - 25/12/2020)
Actividades						
Busqueda del aplicativo para las grabaciones						
Prueba y aceptación del aplicativo						
Explicación del uso del aplicativo						
Entrega de tematicas a cada persona						
Inquietudes generadas						
Grabación de los videos						
Revisión de los videos						
Edición de los videos finales						
Publicación de los videos en carpeta compartida						

Fuente: Creación propia

En la semana 1 se realizará la búsqueda del aplicativo para realizar las grabaciones, esta actividad está bajo mi cargo, y lo ideal es poder encontrar una aplicación o un lugar en línea donde se pueda grabar la pantalla para ver que paso a paso se está realizando y también la voz de la persona quien hace la explicación.

En la semana 2 es donde se realiza la mayor cantidad de actividades ya que se hace la presentación del aplicativo o la página web a Leydy quien supervisará y aceptará el uso de este aplicativo, una vez este sea aceptado por ella, en una reunión que se realiza todos los Jueves a las 2:00PM se

realizará la explicación de cómo se usa a todo el equipo y ya esto siendo explicado se procederá a entregar a cada persona el tema que le corresponde y finalmente se abre un espacio para dudas e inquietudes.

Para la grabación de los videos se dieron 2 semanas es decir que esta actividad se realizará en la semana 3 y 4 donde cada persona hará uso del aplicativo y grabará su propia pantalla y voz realizando la explicación del procedimiento que se debe llevar a cabo.

En la semana 5 se realizará la evaluación de los videos finales, observando tono de la voz y claridad al momento de realizar la explicación, en esta semana también una persona del equipo quien es experta de medios audiovisuales realizará la edición de los videos para que estos queden de la mejor manera posible, esto al ser una actividad extensa se tomará la semana 5 y 6 y al finalizar la semana 6 se realizará la publicación de los videos en una carpeta compartida por medio de One Drive donde todos los consultores comerciales tienen acceso para cada que tengan una duda respecto a un proceso esta pueda ser despejada.

Adicional a esta explicación realizada de las actividades también es importante cuantificar la realización del proyecto, ya que se necesita de tiempo. Entonces, por la parte del recurso tecnológico no hay gasto ya que el aplicativo que se planea usar debe ser gratuito, ahora por el lado del recurso humano, todas las personas que vamos a estar incluidas en la actividad tenemos como salario el salario mínimo legal vigente el cual para el año 2020 está en \$877.803, esto es por 10 horas de trabajo diarias, 5 días a la semana; lo cual significa que el día cuesta \$29.260 y la hora cuesta \$2.926.

En total por las 6 semanas el costo sería \$877.800 por persona, es decir, que en total por las 6 personas es un total de \$5.266.800 por toda la realización del proyecto, viéndolo de otra forma es como pagar por mano de obra otro salario mínimo a las personas que son partícipes del mismo.

10. CONCLUSIONES

A manera de conclusión, Adecco Colombia es una multinacional que no solo presta servicios para atracción y reclutamiento de talento humano, sino que también cuenta con otro tipo de procesos gestionados al interior de la organización y que con la experiencia se han logrado grandes resultados.

El proceso encontrado con oportunidad de mejora representa una gran importancia a la hora del desarrollo de tareas relacionadas con la actividad principal de la empresa y se pretende que desde un principio para los empleados al ingreso de esta sea de fácil acceso y aprendizaje porque son actividades sumamente importantes que de cierta manera no aceptan errores.

La propuesta presentada fue altamente aceptada por todos los directivos de la empresa y se recomienda llevar a cabalidad la totalidad de la actividad para así lograr reducción en los tiempos totales de los programas de entrenamiento, siendo esta propuesta tan aceptada es porque realmente se considera que será útil para el manejo de dudas e inquietudes por parte de las personas nuevas que entren al equipo y necesiten de un apoyo extra al momento de realizar sus tareas.

11. REFERENCIAS

Adecco. (2020). *Adecco*

Recuperado el 12 de Septiembre de 2020, de
<https://www.adecco.com.co/>

Grupo Soluciones Horizonte. (2018). *Contexto nacional de las Empresas de Servicios Temporales*

Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de
<https://www.gsh.com.co/blog/contexto-nacional-de-las-empresas-de-servicios-temporales/>

Observatorio de RRHH. (2019). *Adecco, galardonada con la Plata en los premios El Ojo de Iberoamérica gracias a la campaña ‘Tu propósito’*

Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de
<https://www.observatoriorh.com/comunicacion-y-branding/adecco-galardonada-con-la-plata-en-los-premios-el-ojo-de-iberoamerica-gracias-a-la-campana-tu-proposito.html#:~:text=Adecco%20ha%20sido%20reconocida%2C%20con,de%20una%20organizaci%C3%B3n%20o%20instituci%C3%B3n%E2%80%9D.>

Compromiso RSE. (2016). *Adecco recibe el premio a la mejor Práctica de Comunicación Interna en el ámbito de la RSE*

Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de
<https://www.compromisorse.com/rse/2016/12/16/adecco-recibe-el-premio-a-la-mejor-practica-de-comunicacion-interna-en-el-ambito-de-la-rse/>

Slideshare. (2014). *Presentación Adecco Professional*

Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de
<https://es.slideshare.net/xaviermicheladecco/presentacion-adecco-professional>

Escuela de Organización Industrial. (2013). *El Proceso de Formación en la Gestión de Recursos Humanos*

Recuperado el 18 de Octubre de 2020, de
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/el-proceso-de-formacion-en-la-gestion-de-recursos-humanos/>