



PLAN DE MEJORA DEPARTAMENTO GESTIÓN HUMANA DISTOYOTA

RINCÓN GAONA CRISTHIAN CAMILO

COD. 1020012012

PRACTICA EMPRESARIAL

IX SEMESTRE 2020

JULIAN ANDRES ARIAS VERA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ, MARZO 2020

INDICE

1. Resumen	3
2. Palabras clave	5
3. Contexto del lugar	6
3.1. Misión	6
3.2 Visión	6
3.3 Objeto Social.....	6
3.4 Sector Económico	6
3.5 Reseña Histórica	7
3.6 Estructura Organizacional.....	8
4. Funciones	9
5. Identificación del problema	10
5.1 Esquema para la implementación	12
6. Objetivo General	13
6.1 Objetivo Especifico	14
7 diagnostico.....	15
8 Bibliografía.....	26

RESUMEN

En la Administración se tienen partes fundamentales del talento humano y bienestar, esta es la gestión humana que hace parte al aprovechamiento de las herramientas, habilidades y capacidades del personal con el que se cuenta en una organización, haciendo seguimiento a las destrezas, conocimientos, actitudes interpersonales y rendimiento laboral, todo esto con el fin de generar un mejoramiento continuo en el ámbito de bienestar laboral y personal dentro y fuera de una organización.

Dentro de los procesos de gestión humana está la primera parte que es el reclutamiento del personal, selección, contratación como nuevo integrante a la organización. Desde este punto de partida se debe de reconocer el candidato como nuevo apoyo laboral que cumpla con las especificaciones requeridas y más; las evaluaciones de desempeño como herramienta para ver el comportamiento laboral, fortalezas y debilidades a mejorar.

Para el mejoramiento de este proyecto se van a estudiar varios factores del plan de bienestar de la empresa y puntos de vista claves de cada uno de los colaboradores de la compañía.

Este proyecto plan de mejoramiento se basara en una investigación por cada una de las áreas y sucursales de la compañía que busca establecer mejores planes de bienestar efectivos que proporcionen a cada uno de los colaboradores que son parte esencial de la

compañía y así crear un mayor potencial, clima laboral, bienestar y satisfacción dentro de la organización; esto soportado por una investigación a través de encuestas de bienestar personal dentro de la compañía a todos colaboradores claves de este proceso investigativo.

Al final encontraremos muestras suficientes para poder generar un plan estructurado que sea conforma a las peticiones y solicitudes que los colaboradores desean implementar en la compañía, dando así un panorama concreto y real mostrando la importancia de su adecuada implementación para que el empleado crezca laboralmente, personal y socialmente.

PALABRAS CLAVE

- Bienestar
- Mejoramiento
- Procesos
- Encuestas
- Procesos
- Colaboradores
- Bienestar

CONTEXTO DEL LUGAR

3.1 Misión: Nos sentimos orgullosos de comercializar productos y servicios TOYOTA, enmarcados en los principios de Confiabilidad, Respeto, Cumplimiento, Lealtad y Armonía.

3.2 Visión: Ser reconocido como el Concesionario de la red TOYOTA y Distribuidor de Equipos Industriales más admirado en el mercado nacional.

3.3 Objeto Social: empresa de actividad comercial.

3.4 Sector Económico: Distribuidora Toyota s.a.s se dedica a la venta de vehículos nuevos y usados de la marca y a la venta y renta de equipos industriales, repuestos y servicio de taller.

3.5 Reseña Histórica: En 1959 llegaron los primeros vehículos TOYOTA a Colombia, exactamente cinco años después que Yukio Tanaka, un ejecutivo de la firma, llegara a Bogotá para extender las exportaciones que había iniciado la empresa Japonesa con Pakistán.

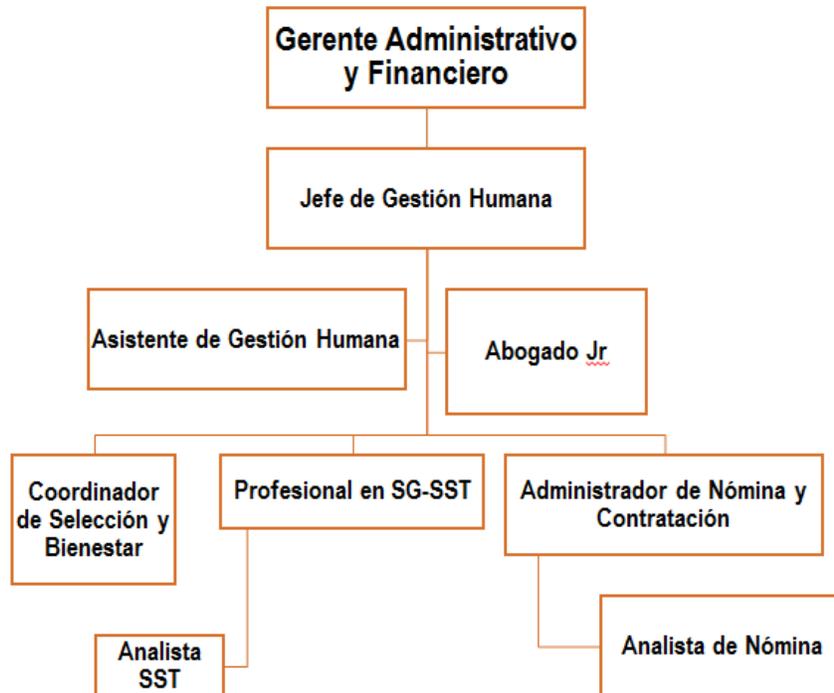
En julio de 1970, la sociedad decidió cambiar el nombre a Distribuidora Toyota Ltda, con el fin de importar, representar y distribuir vehículos y montacargas en Colombia, sin embargo, por tratarse de vehículos importados, no se encontraban al alcance de una inmensa mayoría.

En 1989 Sofasa firmó un convenio de intención con Toyota Motor Corporation para iniciar estudios de factibilidad. Toyota Motor Corporation compro el 23% de las acciones de Sofasa, de las cuales el 7,5 son de Mitsui y Cia., un Holding Financiero de Toyota Motor Corporation.

En 1992 se realiza el lanzamiento de los primeros Toyotas ensamblados en Colombia con los camperos Land Cruiser y un año más tarde con las camionetas Hilux. Hoy por hoy, encuentras en el país más de 60.000 vehículos vendidos por Distoyota y más de 50.000 vehículos ensamblados por Sofasa.

3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA GESTIÓN HUMANA



FUNCIONES

- Apoyar la bienvenida y presentación del nuevo trabajador, apoyar el proceso de inducción del personal nuevo a la compañía.
- Apoyar el registro de entrevistas de retiro.
- Apoyar el reclutamiento del personal requerido para la compañía.
- Programar entrevistas y pruebas técnicas con cada uno de los evaluadores según el cargo
- Programar el estudio de seguridad
- Garantizar que la documentación de selección esté completa para ser entregada a la persona encargada del proceso de contratación
- Apoyar el plan de responsabilidad social de la compañía.
- Apoyar la elaboración de comunicados internos
- Dar apoyo a todas las actividades inherentes al área de Gestión Humana.

- Apoyar el Programa de Bienestar para el trabajador y la familia como Celebración de cumpleaños, fechas especiales, eventos recreativos y deportivos.

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El departamento de gestión humana de Distribuidora Toyota s.a.s se encuentra en un buen ámbito de respuestas inmediatas a las peticiones tanto de clientes y colaboradores internos y externos, dado a que su cabeza en el área se encuentra con altas capacidades para enfrentar y direccional al equipo de trabajo de gestión humana; pero como en toda empresa los colaboradores internos y de sucursales siempre esperan un poco más de acompañamiento, seguimiento, atención, y sobre todo estabilidad emocional y laboral; por lo cual el departamento de gestión humana cuenta actualmente con un plan de bienestar anula para cada una de las actividades, acompañamientos y demás actividades para realizar a lo largo de cada año en labor.

Aquí un ejemplo de la estructura con la cual cada actividad tiene un propósito y seguimiento.

DIA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PASO A PASO DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS NECESARIOS - COMPRAS	A QUIEN VA DIRIGIDO	PRESPUESTO APROBADO	V. R. G.
Número de colaboradores								

El plan de bienestar actualmente cuenta con programas para casi todas las celebraciones comunes del año, que llevan mucho tiempo en ejecución y que son algo ya común en los empleados más antiguos, al ser algo tan antiguo se volvió algo rutinario y poco fresco ante la nueva generación de empleadores que se encuentran dentro de la compañía y que ponen a los empleados con la expectativa de un plan de bienestar más llamativo, novedoso, renovado siempre y cuando sea algo que todos los colaboradores quieran y que sea de su elección.

Frente a este problema de mejorar un proceso que se encuentra obsoleto y frío por falta de innovación se ve una oportunidad de mejora en el plan de bienestar y la renovación de ideas novedosas y frescas que contribuyan con la nuevas expectativas, solicitudes y deseos de nuevos programas que motiven y fortalezca el aprecio y el cariño por pertenecer a una gran compañía Distoyota.

Para poder realizar dichos cambios se debe generar un plan estructurado de recolección de información que nos ayude a captar las nuevas ideas de todos los colaboradores y así poder recopilar y procesar todos deseos de dichas personas y se debe de estructurar así:

5.1 Esquema para la implementación:

1. Crear una plantilla de encuesta que tenga información precisa y detallada de preguntas cerradas y preguntas abiertas para conocer más a profundidad las opiniones.
2. Distribuir estas encuestas dentro de todos los colaboradores de toda el área y sucursales de la compañía.
3. Hacer recolección de información y poner al alcance esta información de tabulación digital para su mejor procesamiento.
4. Filtrar información por cada punto en cuestión y crear porcentajes que nos ayuden a comprender las necesidades a atacar.
5. Analizar toda la información y crear informe detallado de la recopilación de la información.

6. Presentar informe a la alta gerencia para su debida implementación y aplicarlo dentro del plan de bienestar renovado.

Este es un esquema de cómo se puede renovar una estructura de bienestar para hacerle entender a los colaboradores que el departamento de gestión humana siempre está en la búsqueda del mejoramiento continuo de sus colaboradores para que este nos aporte así todo su mejor talento y dedicación dentro y fuera de la compañía. Dándonos así un mejor reconocimiento a la mejor empresa con talento humano para trabajar.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar condiciones agradables que vayan de acuerdo a las necesidades y deseos de todas las personas de la compañía, brindando mejor calidad de vida a colaboradores de la empresa y su desempeño laboral, estableciendo espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar, a través de programas que fomenten el desarrollo integral del trabajador.

El Plan de Bienestar será renovado con mejores incentivos que generen un clima organizacional que propicie en sus servidores motivación y calidez humana en la prestación de los servicios tanto como el cliente interno como externo y que este se refleje en el

cumplimiento de la Misión empresarial, aumentando los niveles de satisfacción y clima organizacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer mejores condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan la productividad, la identidad corporativa, la participación y la calidez en todas las áreas y sobre todo el mejoramiento de la calidad de vida.
- Definir un equipo humano comprometido, capacitado y con vocación de servicio a sus clientes
- Designar empoderamiento dentro de la organización.
- Determinar actividades de bienestar que permitan intervenir el clima organizacional de la empresa.

- Sugerir compensaciones frente a las buenas labores tanto individuales como colectivas.
- Demostrar la importancia de que los colaboradores son esenciales para la compañía.
- Formular y ejecutar el Plan de Incentivos, con el fin de motivar y premiar el desempeño eficaz y el compromiso de los servidores de la entidad.

DIAGNOSTICO

Frente a la necesidad de poder entender las necesidades de todos los colaboradores de Distoyota, se toma como primera base crear un esquema tipo encuesta en físico para que todos los

¡QUEREMOS ESCUCHARTE!

Área: _____ Sucursal: _____

Tu opinión nos ayudará a seguir diseñando el mejor lugar de trabajo.
No te tomará mucho tiempo.

1. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el plan de bienestar? Marca con una X



Completamente
satisfecho



Ni insatisfecho
ni satisfecho



Insatisfecho

2. Enumera en orden de importancia los programas que quisieras encontrar en el plan de bienestar 2020 y sugiere las actividades que te gustaría que se realizarán.

PRIORIDAD	PROGRAMA	ACTIVIDAD SUGERIDA
	Salud	
	Recreación	
	Convenios	
	Capacitación/ Educación	
	Ambiente laboral	
	Beneficios	
	Otros	

3. ¿En las celebraciones de fechas especiales (Día de la mujer, hombre, madre, niños, amor y amistad) Que obsequios te gustaría recibir?



CONTINÚA AL RESPALDO



colaboradores de la compañía de todas las sucursales (Medellín, Santa Marta, La Dorada, Bucaramanga, Pasto, Neiva e Ibagué) puedan aplicar

4. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con las actividades Omotenashi? Marca con una X

Completamente Satisfecho
 Ni insatisfecho ni satisfecho
 Insatisfecho

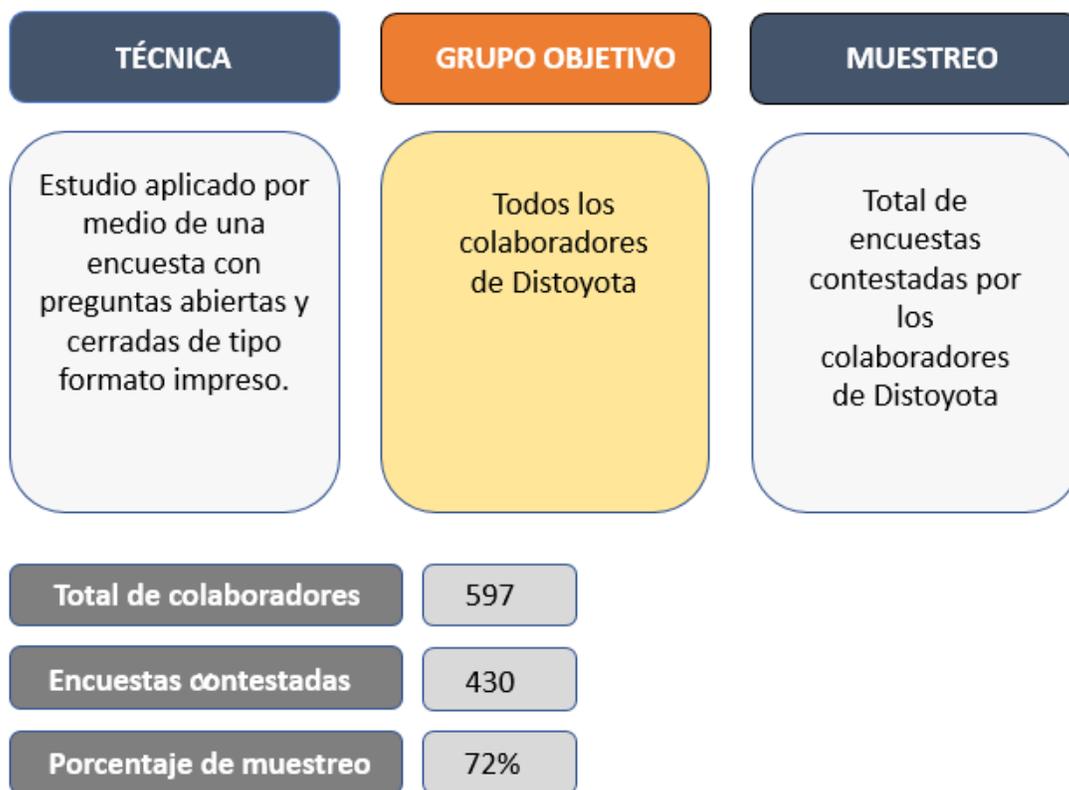
5. ¿Cuáles actividades de Omotenashi te gustaría que continuarán en el 2020? Marca con una X

ACTIVIDAD SUGERIDA	MARCA CON X
Café con el gerente	
Carrera Distoyota	
En los zapatos de	
Reconocimiento mensuales	
Estrella Omotenashi	
Nuevas Actividades	

6. Crees que las actividades de Bienestar y Omotenashi, contribuyen a aumentar tu motivación en el trabajo.
 Si ___ No ___ Porque _____

7. Participas activamente en las actividades de Bienestar y Omotenashi.
 Si ___ No ___ Porque _____

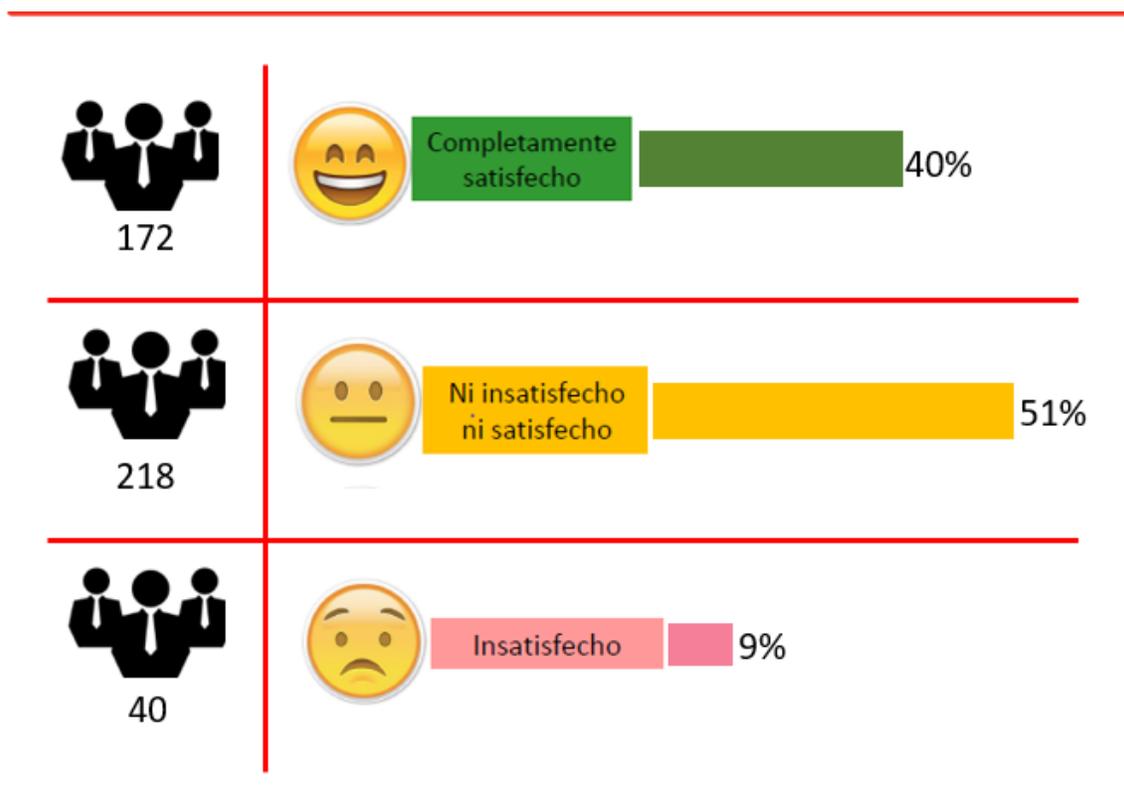
Tus aportes son muy valiosos, serán evaluados e implementados a nivel Nacional en la medida de lo posible.



Para la contestación de las preguntas de la encuesta se imprimieron el total de las encuestas de acuerdo a la totalidad de los trabajadores de Distoyota a nivel nacional (597) las encuestas de fuera de Bogotá se enviaron por vía correspondencia y se informó a los líderes de cada una de las sucursales de la actividad para que le brindara el formato a sus colaboradores para estos los diligenciaran completamente, y se establecieron fechas de entrega de las encuestas diligenciadas a Bogotá para su análisis. En Bogotá se entregaron una a una al personal de acuerdo a cada una de las áreas y se dejó un día para poder contestarla. Una vez se obtuvieron el total de las encuestas se realizó la tabulación de la información en un archivo Excel para su análisis estadístico del enfoque mixto analizar.

Dentro del cuerpo de la encuesta analizaremos estadísticamente el porcentaje de la primera pregunta.

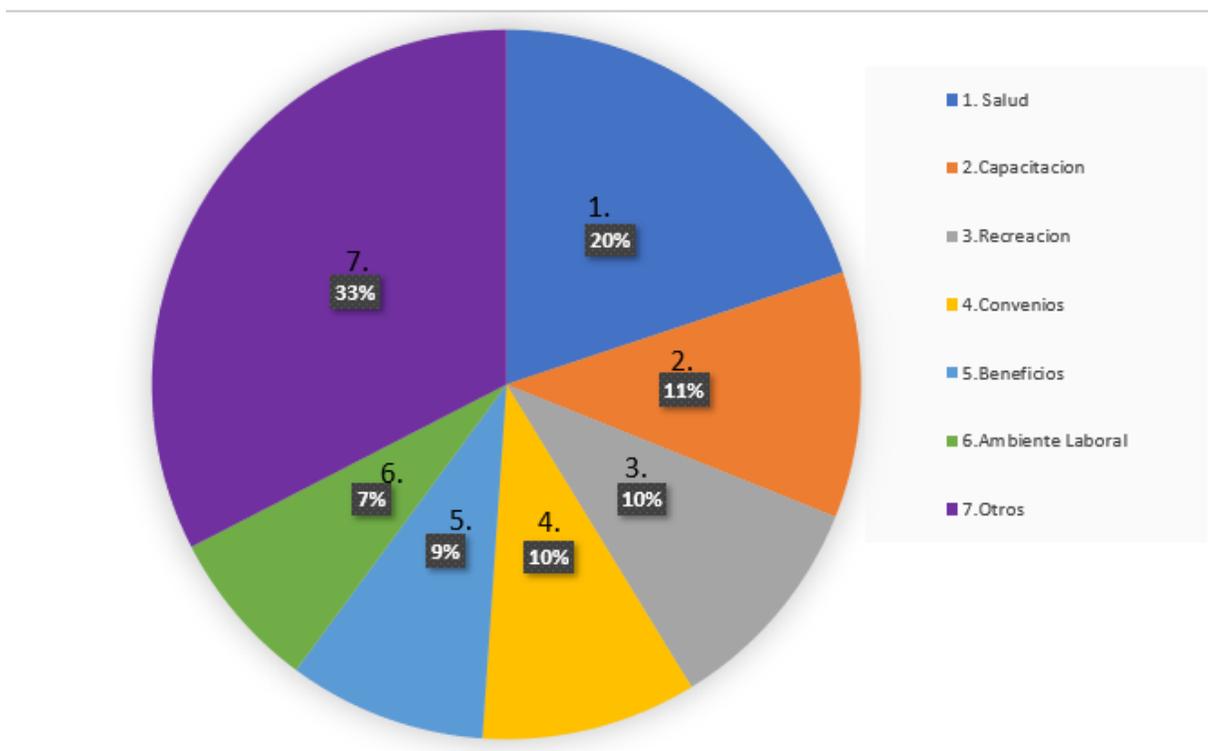
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el plan de Bienestar?



Como observamos en el análisis de datos de la primera pregunta se evidencia que el personal de Distoyota se encuentra en un promedio intermedio frente al plan de bienestar actual, mientras que un porcentaje muy bajo se encuentra insatisfecho.

2. Enumerar en orden e importancia los programas que quisieras encontrar en el plan de Bienestar 2020 y sugiere las actividades que te gustaria se realizaran.

Segun la información brindada por los colaboradores en la encuesta, los programas por estadísticas de porcentajes quedaron organizados por orden de importancia como lo muestra la siguiente grafica.



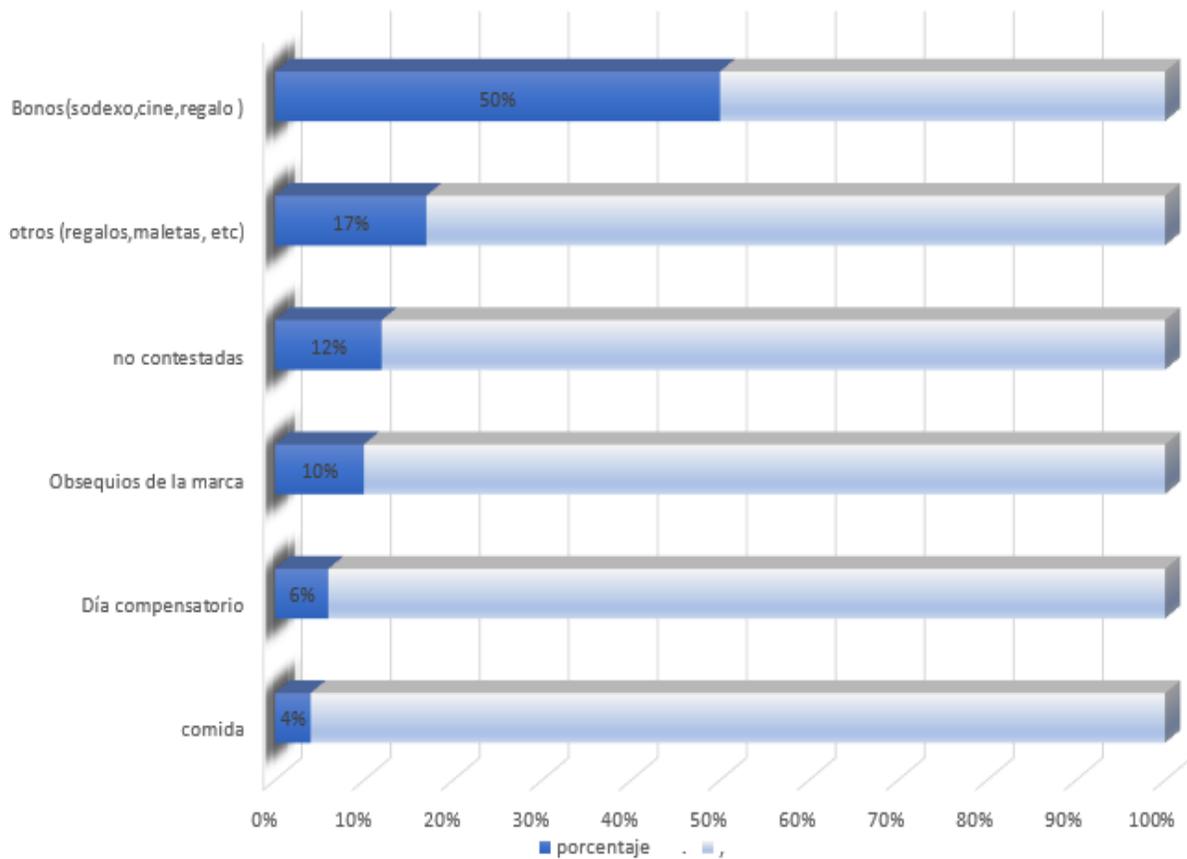
Estas son las actividades sugeridas por los colaboradores de Distoyota de acuerdo a los programas y su orden de importancia según sus necesidades y que aun no ven incorporadas dentro de la organización.

ACTIVIDADES SUGERIDAS POR CADA PROGRAMA	
1. SALUD	brigadas de salud
	pausas activas
	plan complementario/medicina prepagada
	alimentación sana
	masajes y relajación
	capacitación autocuidado
	vacunación
2. CAPACITACIÓN	universitaria pregrado y posgrado
	cursos en Excel
	temas de cada área
	ingles
3. RECRECIÓN	jornadas deportivas
	torneos: futbol, ping pong, bolos y ciclismo
	caminatas
	salidas a parques
	actividades con la familia
	concursos
4. CONVENIOS	educativos
	compra de vivienda
	entidades financieras
	gimnasio, restaurantes
	cine, ropa, viajes
5. BENEFICIOS	horario flexible

ACTIVIDADES SUGERIDAS POR CADA PROGRAMA	
	reconocimientos económicos
	fondo de empleados
	prima extralegal
	parqueadero para empleados
	premio empleado del mes
	becas, auxilio educativo
6. AMBIENTE LABORAL	integración de áreas
	trabajo en equipo
	manejo de conflictos
	liderazgo
	charlas de convivencia
	comunicación interna
7. OTROS	ascensos
	plan de carrera
	aumentos salariales
	traslados
	rutas
	infraestructura

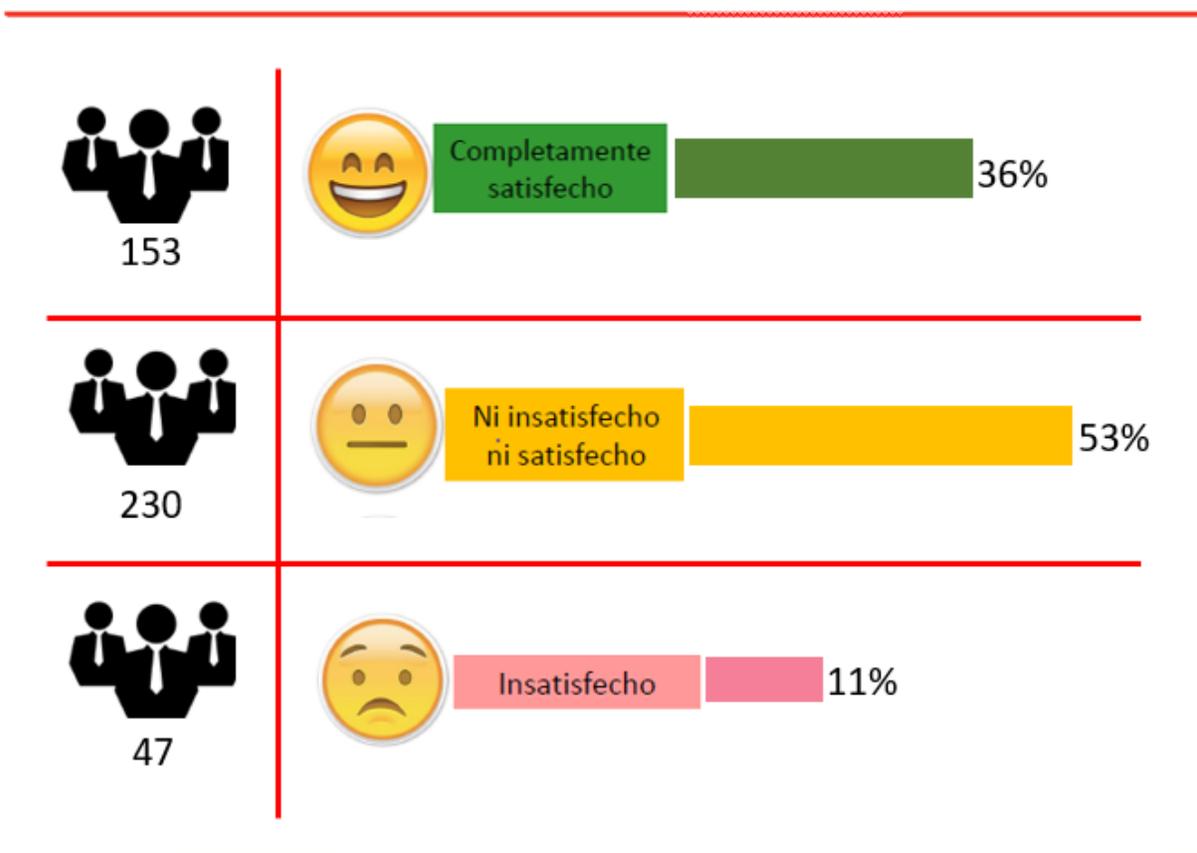
3. ¿En las celebraciones de fechas especiales, que obsequios te gustaria recibir?

Se tomo la información y se clasifico por medicion de porcentaje frente a las variables de obsequios a recibir, clafificadas en la siguiente grafica:



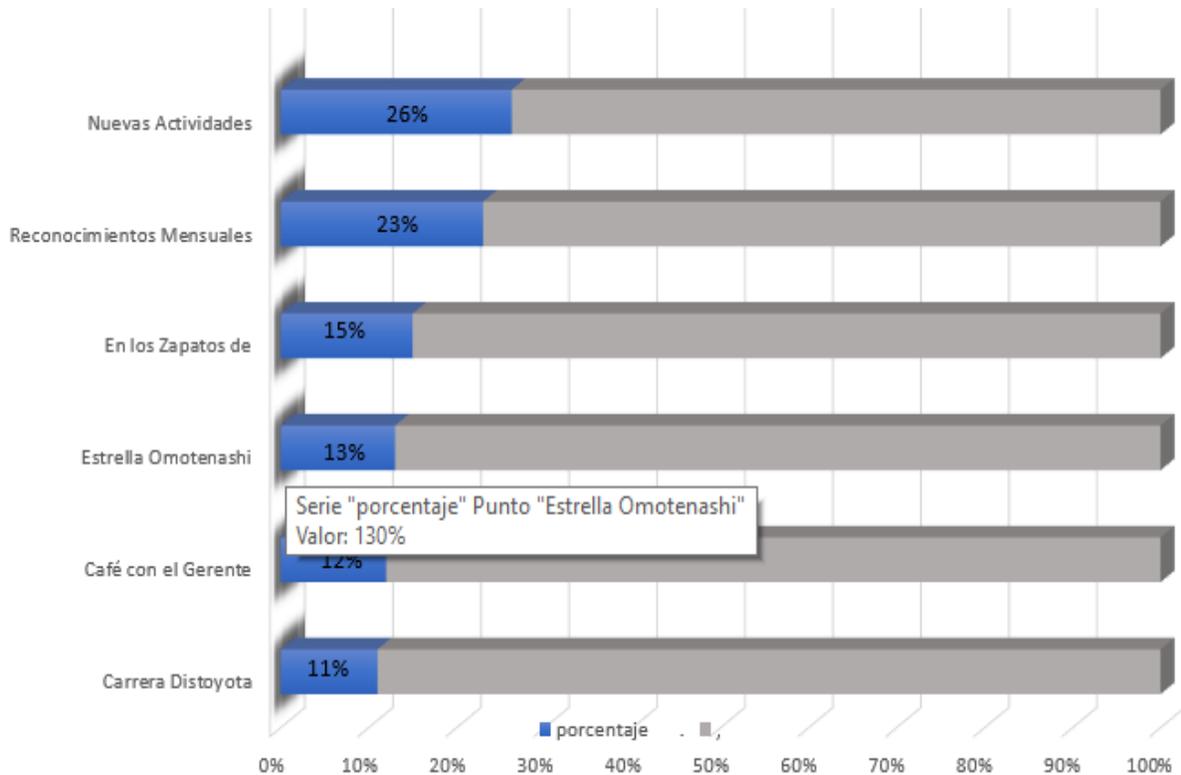
4. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con las actividades Omotenashi?

Las actividades Omotenashi son una serie de programas creados por la compañía para tener espacio más cercanos con los colaboradores de Distoyota y son creados propiamente por la compañía.



5. ¿ Cuales actividades Omotenashi te gustarian que continuaran en el 2020?

Para esta encuesta tambien se toman datos estadisticos con promedios segun opinion de los colaboradores como se observan en la siguiente grafica:



Finalmente las ultimas dos (6 y 7) preguntas de la encuesta que se determinaron de la siguiente forma estadística:

	Si	No	No contestadas
Crees que las actividades de Bienestar y Omotenashi, contribuyen a aumentar la motivación en el trabajo	 345	 74	 11
Porcentaje	80%	17%	3%
Participa activamente en las actividades de Bienestar y Omotenashi	 282	 136	 12
Porcentaje	66%	32%	3%

Estas 7 preguntas de forma abierta y cerradas nos da a conocer un poco mas en profundidad lo que realmente los colaboradores necesitan y ven que aun hacen faltan dentro de la compañía; de cada una de las preguntas puntualmente se tomaran los porcentajes mas altos para implementar dicha necesidad dentro de cada una de las areas de la organizacion.

PROPUESTA DE MEJORA

ACTIVIDAD	ACTUALMENTE	PROPUESTA DE MEJORA	BENEFICIOS
Plan de Bienestar	Actualmente se encuentra en un término medio en cuanto a la satisfacción de este	Colocar carteles acá una de las áreas del plan de bienestar al comenzar un nuevo año, así se podrán enterar de las actividades establecidas con fecha y más, además dejar espacio de comentarios para mejoras constantes.	Aumenta la comunicación interna sobre las actividades y fomenta a la participación activa de las mismas.
prioridad de los programas (plan de Bienestar)	Según los datos los programas quedaron así: 1. Salud 2. Capacitación 3. Recreación 4. Convenios 5. Beneficios 6. Ambiente laboral 7. Otros	De acuerdo al listado de actividades sugeridas, implementarlas en cada una de las actividades del plan de Bienestar puede ser de forma progresiva para poder ver el estado de aceptación de cada una de ellas dentro de los colaboradores de Distoyota	Dar a conocer a los trabajadores que se trabaja para mejorar cada día sus condiciones laborales, y así generar mayor motivación en cada una de sus labores.
Obsequios sugeridos	Según la tabla estadística el 50% de los empleados quiere que se implemente regalos de Bonos ya sean de sodexo, cine o regalo.	crear dentro del presupuesto de cada área unos bonos sodexo o de cina para cada empleado en su día de cumpleaños	Brindar buenos regalos según lo sugerido por ellos mismos, dando a conocer que su opinión si cambia sus beneficios.
Actividades Omotenashi	Según tala estadística el personal quiere dos opciones: o nuevas actividades o reconocimientos mensuales.	implementar reconocimientos mensuales a los empleados por rendimiento según sus jefes directos y crear un espacio para discutir nueva actividad para el año 2021	proporcionar mejor rendimiento y empoderamiento en el personal
nivel de motivación y participación	actualmente si participan en las actividades según tabla estadística	Fomentar la participación activa de todas las sucursales de la empresa.	Llegar al 100% de satisfacción de los funcionarios de la compañía.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	2020
JUNIO	Se da a conocer la presentación e informe a la gerencia general
JULIO	Efectuar en este mes planes de salud y recreación según los principales opiniones de estos dos programas
AGOSTO	Colocar las actividades, regalos y demas beneficios implementados dentro del manual de Bienestar
SEPTIEMBRE	Empezar en este mes los reconocimientos mensuales para los colaboradores
OCTUBRE	Fomentar la participación de todo el personal de Distoyota y sus sucursales con Las actividades Omotenashi
NOVIEMBRE	Estimar de que todos los puntos y sugerencias estén implementados en su totalidad
DICIEMBRE	Evaluar la acogida de estos nuevos programas y retroalimentar en este mes para poder brindar un 2021 con todos los programas establecidos y brindando todo el bienestar a su personal.

RECOMENDACIONES

Se evidencia que desde el comienzo que se entregaban los formatos para que los empleados los diligenciara, algunos manifestaban que ojala en esta encuesta si se tengan en cuenta la opinión de los empleados ya que al parecer no ven que la compañía tome estas opiniones; es totalmente recomendable que frente a las estadísticas establecidas de las opiniones de los colaboradores se tomen de manera apropiada y se aplique de una o de otra forma ya que la confianza de los colaboradores esta en las opiniones que ellos desean se implementen en su gran mayoría a beneficio de ellos y poder generar mejor clima laboral y la satisfacción de poder estar en una gran compañía que se preocupa por sus empleados y que requiere de un bienestar mejor y constante.

CONCLUSIONES

La empresa cuenta con un gran talento humano y un equipo de colaboradores muy fuertes y dedicados en su área, dado que es uno de los concesionarios a nivel nacional mejor posicionados por servicio y respaldo; todo este gran equipo que lucha día a día por dar el mejor servicio y posicionamiento merece que sus colaboradores reciban así mismo el mejor de los beneficios y proporcionar la mejor motivación para sus empleados. Todas las opiniones que llegan a la red Distoyota de sus clientes son inmediatamente evaluadas y corregidas para dar lo mejor a sus clientes, así mismo se debe de escuchar, evaluar e implementar las opiniones de sus empleados para así poder lograr mucho más calidad y calidez de todo el equipo y que ellos se sientan que están trabajando en una de las mejores compañías automotriz del país como lo es Distoyota.

REFERENCIAS

Recursos humanos (RRHH), empleo y gestión empresarial. 2020. Modelos De Formularios Para Funciones De Recursos Humanos - Recursos Humanos (RRHH), Empleo Y Gestion Empresarial. [online]: <http://www.rrhh-web.com/formularios.html>>

Distoyota.com. 2020. Historia | Distoyota S.A.

[online]:<https://www.distoyota.com/historia-distoyota>

Es.slideshare.net. 2020. Area Administrativa Talento Humano. [online]:

<http://es.slideshare.net/43987755/area-administrativa-talento-humano>>

2011,04. Ejemplo de Plan de Trabajo para el área de RH. Revista Ejemplode.com.

Obtenido 04, 2011, https://www.ejemplode.com/50-recursos_humanos/1406-ejemplo_de_plan_de_trabajo_para_el_area_de_rh.html

Castilla, I. (2010). Funciones de la Gestión Humana | Más allá de la selección de personal.

Retrieved 14 May 2020, <https://www.bizneo.com/blog/funciones-gestion-humana/>

Deusto F. /Cómo elaborar un programa de bienestar laboral / obtenido 15,2020

<https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/elaborar-programa-bienestar-laboral>