

Plan de mejora para el área de nómina de la empresa CAYL, a partir de un diagnóstico organizacional, con el objetivo de mejorar los procesos y elevar el nivel de satisfacción de los empleados.

Autor

Rocky Dayan Díaz Fuentes

Trabajo de Grado para Optar al Título de Profesional en Gestión Empresarial

Director:

Luz Marina Delgado Monroy

Especialista en Salud ocupacional

Universidad Industrial de Santander

Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia

Escuela de administración

Gestión empresarial

Bucaramanga, Santander

2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por darme la fortaleza, la perseverancia y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mi familia, por su apoyo incondicional, por creer en mí y por acompañarme durante todo este proceso. Cada palabra de motivación y cada gesto de apoyo fueron fundamentales para no rendirme ante las dificultades y continuar trabajando por alcanzar esta meta.

Dedico también este logro a mí mismo, por el esfuerzo, la disciplina y la constancia que me permitieron llegar hasta aquí. Este trabajo representa no solo la culminación de una etapa académica, sino también el resultado de años de aprendizaje, experiencias y crecimiento personal y profesional.

Finalmente, dedico este logro a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron parte de este camino y contribuyeron a que hoy pueda cerrar este capítulo con satisfacción y orgullo.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por permitirme llegar hasta este momento y darme la fortaleza necesaria para superar cada uno de los retos que se presentaron durante este proceso.

A mi familia, por su apoyo, paciencia y comprensión durante todos estos años de formación. Gracias por estar presentes en los momentos difíciles, por motivarme a continuar y por acompañarme en el cumplimiento de esta meta.

Agradezco a la universidad y a todos los docentes que hicieron parte de mi formación profesional, por compartir sus conocimientos y experiencias, y por brindarme las herramientas necesarias para afrontar los diferentes desafíos de mi carrera.

De manera especial, agradezco a quienes acompañaron y orientaron el desarrollo de este trabajo, por sus aportes, recomendaciones y observaciones, que fueron fundamentales para su construcción y culminación.

También agradezco a la Compañía de Almacenamiento y Logística (CAYL) y a sus colaboradores por la disposición y colaboración brindada durante el desarrollo del proyecto. La posibilidad de analizar una situación real de la organización permitió fortalecer mis conocimientos y comprender la importancia de aplicar lo aprendido en un contexto empresarial.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que, directa o indirectamente, contribuyeron a que este proceso llegara a buen término. Cada palabra de apoyo, enseñanza y experiencia aportó de alguna manera a la culminación de esta etapa, que representa un logro importante tanto en mi formación profesional como en mi crecimiento personal.

Tabla de contenido

Introducción.....	14
1. Capítulo 1 Generalidades	15
1.1 Información básica de la empresa	15
1.2 Información del sector	15
1.3 Producto o servicio relacionado	16
1.4 Descripción del problema	17
1.5 Objetivos	18
<i>1.5.1 Objetivo General.....</i>	18
<i>1.5.2 Objetivos Específicos.....</i>	18
2. Capítulo 2. Aplicación de instrumentos para la recolección de información	18
2.1 Tipo de estudio.....	18
2.2 Población	19
2.3 Fuentes y técnicas para recolección de la información	19
2.4 instrumentos de recolección de información	20
2.5 cálculo de la muestra.....	20
2.6 Procesamiento y análisis de la información	21
2.7 Tabulación, presentación y análisis de la encuesta realizada	21
2.8 Mercado potencial.....	39

2.9 Competencia	39
2.10 Proveedores.....	40
2.11 Recurso humano	40
3. Capítulo 3 diagnóstico según los procesos involucrados en el área de nómina	40
3.1 Recolección de novedades.....	41
3.2 Control de asistencia	43
3.3 Reportes de control a gerencia	44
3.4 Análisis FODA	46
3.5 Estrategias.....	47
4. Capítulo 4. Propuesta de modernización	48
4.1 Aplicación de la estrategia 1	48
4.3 Aplicación de la estrategia 3	50
4.4 Aplicación de la estrategia 4	52
4.5 Aplicación de la estrategia 5	53
4.5.1 Programa de capacitación propuesto para la empresa.....	53
4.5.2 Procedimientos documentados dentro de la empresa	54
4.6 Plan de acción	60
Conclusiones	60
Recomendaciones	61

Referencias bibliográficas63

Lista de tablas	
Tabla 1	21
Tiempo que ha hecho parte de la empresa	21
Tabla 2:	22
Comunicación clara.....	22
Tabla 3	24
Frecuencia de información incompleta	24
Tabla 4:	25
Medios por los que recibe información de novedades de nómina	25
Tabla 5:	27
Canales de comunicación para garantizar la exactitud de la información	27
Tabla 6	28
Protocolos para el envío y recepción de novedades.....	28
Tabla 7:	29
Oportunidad de respuestas de talento humano ante las consultas.....	29
Tabla 8:	31
Frecuencia de presentación de errores en el pago de nómina por fallas en la comunicación interna.	31
Tabla 9:	32
Tipo de errores más frecuentes.....	32
Tabla 10	33
Tiempo promedio de corrección de un error en nómina	33
Tabla 11:	35
Consideración si nómina tiene las herramientas tecnológicas necesarias.....	35

Tabla 12:	36
Consideración si una mejor comunicación puede reducir los errores	36
Tabla 13.	46
Análisis FODA empresa de cayl	46
Tabla 14.	51
Check list para aplicar y fortalecer cada uno de los procesos.	51
Tabla 15.	54
Programa de capacitación	54
Tabla 16.	55
Procedimiento de recepción de novedades.	55
Tabla 17.	57
Procedimiento de aprobación de las novedades.	57
Tabla 18.	60
Plan de acción	60

Lista de figuras

Figura 1	22
Tiempo que ha hecho parte de la empresa	22
Figura 2:	23
Comunicación clara.....	23
Figura 3:	24
Frecuencia de información incompleta	24
Figura 4:	26
Medios por los que recibe información de novedades de nómina	26
Figura 5:	27
Canales de comunicación para garantizar la exactitud de la información	27
Figura 6:	29
Protocolos para el envío y recepción de novedades.....	29
Figura 7	30
Oportunidad de respuestas de talento humano ante las consultas.....	30
Figura 8:	31
Frecuencia de presentación de errores en el pago de nómina por fallas en la comunicación	31
Figura 9:	33
Tipo de errores más frecuentes.....	33
Figura 10:	34
Tiempo promedio de corrección de un error en nómina	34
Figura 11.	35
Consideración si nómina tiene las herramientas tecnológicas necesarias.....	35

Figura 12.36

Consideración si una mejor comunicación puede reducir los errores36

Figura 13.37

Estrategias que podrían mejorar la comunicación37

Figura 14.38

Aspectos prioritarios para optimizar los procesos38

Figura 15:50

Diagrama de la estrategia50

Figura 16:51

Mapa paso a paso51

Figura 17:56

Diagrama de flujo Procedimiento de recepción de novedades.56

Figura 18:58

Diagrama de flujo Procedimiento de aprobación de novedades.58

Figura 19:59

Mapa de acción para documentar un proceso59

Lista de Apéndices

Apéndice A. Certificación de práctica empresarial.....	64
Apéndice B. Encuesta aplicada al personal de nómina y administrativo de la Compañía de Almacenamiento y Logística (CAYL)	66
Apéndice C. Cotización referencial para la implementación del software BUK	68

Resumen

Título: Plan de mejora para el área de nómina de la empresa CAYL, a partir de un diagnóstico organizacional, con el objetivo de mejorar los procesos y elevar el nivel de satisfacción de los empleados.

Autor: Rocky Dayan Diaz Fuentes

Palabras clave: gestión de nómina, comunicación interna, gestión del talento humano, mejora de procesos, tercerización de nómina.

Descripción:

La presente propuesta de mejoramiento se desarrolló en la Compañía de Almacenamiento y Logística (CAYL), empresa dedicada a la prestación de servicios logísticos y de tercerización de nómina. El propósito del estudio fue identificar las principales dificultades relacionadas con la comunicación interna entre el área de nómina y los centros de distribución, con el fin de formular estrategias que permitieran optimizar el proceso de recepción y gestión de las novedades de nómina. Para el desarrollo de la investigación se empleó un enfoque descriptivo con metodología de tipo aplicada, utilizando como técnicas la observación directa, el análisis de los procesos internos y la aplicación de una encuesta al personal administrativo y de nómina de la organización. Los resultados evidenciaron que las principales dificultades se relacionan con el uso de múltiples canales de comunicación, el envío de información incompleta, la ausencia de procedimientos estandarizados y la realización de actividades manuales que incrementan la probabilidad de errores en la liquidación de la nómina. Como respuesta a esta problemática, se propusieron estrategias orientadas a la implementación de un software de gestión del talento humano, el fortalecimiento de los controles internos, la centralización de la comunicación mediante un correo institucional, la documentación de procedimientos y el desarrollo de un programa de capacitación. Se concluye que la implementación de estas acciones contribuirá a mejorar la eficiencia del proceso, disminuir los errores operativos y fortalecer la calidad del servicio de tercerización de nómina prestado por la empresa.

*Trabajo de grado

**Facultad IPRED. Escuela administración. Director Luz Marina Delgado

Abstract

Title: Improvement Plan for the Payroll Department of CAYL Based on an Organizational Diagnosis, with the Aim of Improving Processes and Increasing Employee Satisfaction.

Author: Rocky Dayan Diaz Fuentes

Keywords: payroll management, internal communication, human talent management, process improvement, payroll outsourcing.

Description:

This improvement proposal was developed at Compañía de Almacenamiento y Logística (CAYL), a company dedicated to providing logistics and payroll outsourcing services. The purpose of the study was to identify the main difficulties related to internal communication between the payroll department and the distribution centers in order to propose strategies aimed at optimizing the payroll information management process. A descriptive and applied research approach was used, supported by direct observation, internal process analysis, and a survey administered to payroll and administrative personnel. The findings showed that the main problems were associated with the use of multiple communication channels, incomplete information, the absence of standardized procedures, and manual activities that increase the likelihood of payroll processing errors. To address these issues, improvement strategies were proposed, including the implementation of a human talent management software, the strengthening of internal controls, the centralization of communication through an institutional email account, the documentation of procedures, and the development of a training program. It is concluded that the implementation of these actions will improve process efficiency, reduce operational errors, and strengthen the quality of the payroll outsourcing service provided by the company.

*Bachelor Thesis

**Facultad IPRED. Escuela administración. Director Luz Marina Delgado

Introducción

El Mundo empresarial actual requiere procesos administrativos que sean eficientes y permitan a las compañías garantizar el cumplimiento de todos los objetivos propuestos y así poder mantener altos niveles de productividad. Dentro de esos procesos, la gestión de nómina desempeña un papel altamente importante, ya que asegura el pago oportuno y correcto a todos los trabajadores de la compañía, esto contribuye al bienestar laboral y a un adecuado funcionamiento de los procesos internos de la empresa.

En compañía de almacenamiento y logística, dedicada a la prestación de servicios logísticos y administrativos para las empresas grandes de producción a nivel nacional, depende que todos sus procesos cuenten con una adecuada coordinación entre las diferentes áreas que lo componen y los centros de distribución para poder garantizar la correcta gestión de la información que se relaciona o tiene efecto en el pago de la nómina. Este trabajo tiene como objetivo analizar los procesos involucrados en el área de nómina de CAYL Identificando las principales fortalezas, debilidades y oportunidades que puedan influir en el correcto funcionamiento del proceso. Para el análisis, se aplicaron instrumentos de recolección de información que van dirigidos al personal involucrado en dichos procesos relacionados en esta investigación, esto con el fin de que se pueda conocer la percepción de los colaboradores y así poder detectar las causas que están originando estas inconsistencias en la gestión y el manejo que se le da a la información.

Finalmente, con base en los resultados obtenidos coma se plantea una propuesta de modernización que está enfocada en el fortalecimiento de la comunicación interna de la compañía coma la estandarización de los procedimientos, una capacitación adecuada a los trabajadores y el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas con el fin de mejorar la eficiencia de los

procesos que están relacionados con la nómina y así poder contribuir al crecimiento y la competitividad de la empresa

1. Capítulo 1 Generalidades

1.1 Información básica de la empresa

Compañía de Almacenamiento y Logística (CAYL) es una empresa colombiana establecida en 2008, en Bucaramanga, Santander. Su actividad consiste en ofrecer servicios completos de logística a las compañías del sector industrial. Su sede principal está ubicada en Bucaramanga y tiene operaciones activas en Itagüí, Bogotá y Tocancipá, donde lleva a cabo tareas para brindar apoyo a la empresa Bavaria S.A., su cliente más importante desde que empezaron sus operaciones.

En la actualidad, la compañía tiene cerca de 1.300 empleados directos que trabajan en las secciones de administración, transporte, gestión administrativa, control de inventarios y distribución. La empresa ha fortalecido su reputación debido a su compromiso con la seguridad industrial, la eficiencia en las operaciones y el cumplimiento de las normas, aspectos que la han establecido como un socio estratégico en la cadena de suministro de su cliente más importante.

La compañía tiene varias áreas funcionales en su estructura organizativa, entre las que sobresalen: Gerencia general, Recursos humanos, Nómina, Salud y seguridad en el trabajo, Contabilidad, Logística y operaciones. Cada una desempeña un rol esencial en la realización de las metas de la empresa y en el mantenimiento del servicio de calidad que distingue a la organización.

1.2 Información del sector

El crecimiento del comercio electrónico, la expansión de la industria y la necesidad de optimizar las cadenas de distribución han propulsado el desarrollo sostenido del sector logístico

colombiano en los últimos diez años. Este sector es visto como un pilar estratégico de la economía nacional porque ayuda de manera importante a que se desarrolle la infraestructura, se generen empleos y las empresas sean competitivas.

No obstante, el sector también afronta desafíos significativos, como la ineficacia en la comunicación al interior, la dependencia de la tecnología y las disparidades en la formación del capital humano. Estos elementos tienen un impacto directo en la realización de los procesos administrativos, incluyendo aquellos vinculados a la gestión de nómina, que son fundamentales para asegurar el buen funcionamiento operativo y la estabilidad laboral.

En este contexto, empresas como la Compañía de Almacenamiento y Logística deben mantener procesos de comunicación y coordinación eficientes entre sus diferentes sedes, con el fin de garantizar el flujo oportuno de información y la correcta ejecución de las operaciones logísticas y administrativas.

1.3 Producto o servicio relacionado

CAYL brinda servicios especializados en operaciones administrativas y logísticas. Estos son:

- Almacenamiento y reparto de productos terminados.
- Control operativo y gestión de personal en centros de distribución.
- Servicios de soporte en procesos de nómina y administración.
- Transporte y gestión de inventarios.

Este estudio se centra en el proceso de nómina, un servicio interno esencial para la operación de la compañía. Este procedimiento conlleva la recepción, verificación y procesamiento de datos que llegan desde los centros de distribución, cuyo fin es asegurar que las remuneraciones a los trabajadores se ejecuten con puntualidad y exactitud. El rendimiento de este procedimiento

se basa directamente en la calidad de la comunicación interna y en cómo se gestionan los datos que son enviados entre las distintas áreas operacionales.

1.4 Descripción del problema

“Compañía de almacenamiento y logística” que se constituyó el día 12 de mayo de 2008 en la ciudad de Bucaramanga donde se encuentra su sede principal, dando inicio a las operaciones el 1° de junio de 2008, donde se inició prestando los servicios logísticos y procesos de contratación y control de personal a la planta de producción de Bavaria en la ciudad de Bucaramanga y actualmente se ha expandido a las ciudades de Itagüí, Tocancipá y Bogotá y cuenta con alrededor de 1.300 Empleados directos.

El punto de mejora que se ha visualizado es optimizar los procesos dentro del área de nómina quien es encargada de mantener una comunicación constante con el equipo de talento humano de los centros de distribución para que la información fluya de la manera correcta y poder lograr los objetivos y que no ocurran percances al momento del pago de la nómina.

El problema detectado en la compañía es la comunicación deficiente entre departamentos de cada área, especialmente entre el área de nómina y los centros de distribución y esto no permite que se pueda llevar un flujo de información eficiente y oportuno entre estos departamentos.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Elaborar un plan de mejoramiento para el departamento de nómina de la Compañía de Almacenamiento y Logística, basado en un diagnóstico organizacional, con el objetivo de optimizar los procesos y aumentar la eficacia al momento del pago de la nómina.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Revisar el estado actual del área de nómina de la empresa CAYL mediante un diagnóstico del área de nómina de la Compañía de Almacenamiento y Logística, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades en sus procesos.

2. Mejorar los procesos de manejo de información y la gestión de los datos recibidos para alimentar la nómina mediante estrategias que acrecienten la eficiencia y la fluidez en los procesos administrativos.

3. Elaborar un plan de mejoramiento, mediante la priorización de las estrategias y la asignación eficiente de recursos para la aumentar la satisfacción laboral en la Compañía de Almacenamiento y Logística.

2. Capítulo 2. Aplicación de instrumentos para la recolección de información

2.1 Tipo de estudio

Este trabajo se enfoca en un estudio descriptivo con enfoque cualitativo y cuantitativo. Descriptivo porque busca estudiar y analizar el estado actual de la comunicación interna en el área de nómina de la empresa CAYL, donde se identifican las debilidades,

causas y efectos que esta problemática genera en los procesos que se realizan y como esto perjudica los resultados para los empleados.

En el enfoque cualitativo se analizan experiencias y opiniones de las personas involucradas en el proceso de elaboración de la nómina a través de entrevistas lo que permite conocer a fondo donde está el cuello de botella que está generando el problema de investigación.

El enfoque cuantitativo se enfoca en recolectar la información relacionada con la frecuencia en la que se cometen errores en los procesos de la nómina, los tiempos que hay de respuesta frente a alguna novedad laboral, los cumplimientos de las fechas de pago, número de inconsistencias reportadas por los empleados y otros indicadores que son claves para evaluar el desempeño del área y analizar todas las respuestas con datos medibles que facilitan la toma de decisiones para el plan de mejora que se lleva a cabo.

2.2 Población

Este estudio va dirigido al personal de la compañía de almacenamiento y logística”, que son 1.300 personas, para indagar sobre el proceso de nómina que se realiza quincenalmente y así tener una visión clara y realista sobre lo que está generando el problema de investigación y también las posibles soluciones que se puedan generar.

2.3 Fuentes y técnicas para recolección de la información

Para realizar este proyecto se consideran dos tipos de fuentes de recolección de información. Las fuentes primarias representan la información original que se recolecta por el autor del proyecto para revisar el proceso de nómina de la empresa, esto mediante la técnica de realización de encuestas con las personas directamente involucradas ya que son ellas las que pueden dar el verdadero origen de los inconvenientes que se vienen presentando en el área de

nómina. Las fuentes secundarias son investigaciones, libros, artículos que puedan fortalecer la información teórica.

2.4 instrumentos de recolección de información

Se aplica un cuestionario estructurado, el cual tiene preguntas cerradas que permiten generar y realizar una mejor interpretación y tabular de forma fácil el resultado final, se busca encontrar las oportunidades de mejora dentro del área del trabajo de la empresa, incluidos los documentos de evidencia.

2.5 cálculo de la muestra

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

Donde:

N: Población objetiva = 1.300

Z: Nivel de confianza 95% = 1,96

E: Error estimado 8% = 0,08

P: Probabilidad éxito 50% = 0,5

Q: Probabilidad no éxito 50% = 0,5

n: Muestra

$$n = \frac{1.300 * (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,08)^2 (1.300 - 1) + 1,96^2 (0,5) (0,5)}$$

n=134

2.6 Procesamiento y análisis de la información

Una vez se aplican y se tienen todas las encuestas, se revisan las respuestas y ver qué fallas son las que mencionan los empleados. El análisis se enfoca en los problemas más recurrentes, como la falta de comunicación o los retrasos en el envío de la información de pago en la nómina. Al ver qué se repiten, se pueden identificar de manera más clara, cuáles son los puntos débiles que se deben incluir en el plan de mejora.

Luego, con toda esa información organizada, se analizan alternativas de cómo solucionar estos problemas, y se enfocan en lo que se puede hacer para mejorar la eficiencia en la comunicación y los procesos dentro del área de nómina. Así, se desarrollan los objetivos de la práctica y trabajar en propuestas que se ajustan a lo que la empresa necesita.

2.7 Tabulación, presentación y análisis de la encuesta realizada

Pregunta 1. Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa ?

Tabla 1

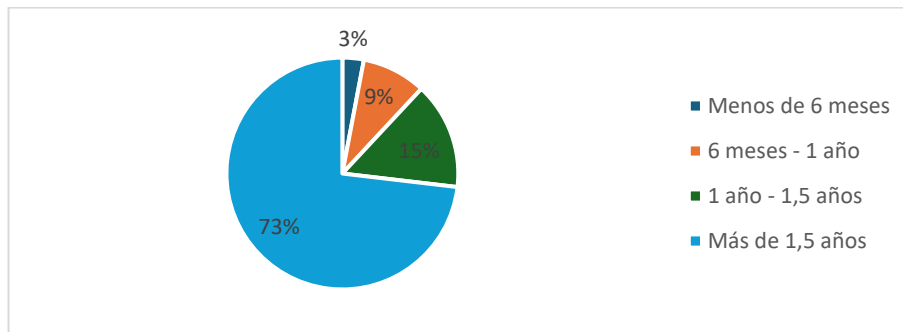
Tiempo que ha hecho parte de la empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	4	3%
6 meses - 1 año	12	9%
1 año - 1,5 años	20	15%
Más de 1,5 años	98	73%
Total	134	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas según el tiempo de permanencia en la empresa.

Figura 1

Tiempo que ha hecho parte de la empresa



Nota. La figura presenta la distribución de los colaboradores según su tiempo de permanencia en la empresa.

Según lo que se observa en el gráfico, el 15 % de la población lleva en la compañía entre 1 y 1.5 años; por otro lado, el 73 % tiene más de 1.5 años. De menos de 6 meses tenemos 3% y de 6 meses a 1 año hay 9%. Esto muestra una plantilla con experiencia y estabilidad en el trabajo, lo cual es favorable porque supone que conocen sobre los procesos internos.

Pregunta 2. ¿Considera que la comunicación entre el área de nómina y gestión humana de los centros de distribución es clara y oportuna?

Tabla 2:

Comunicación clara

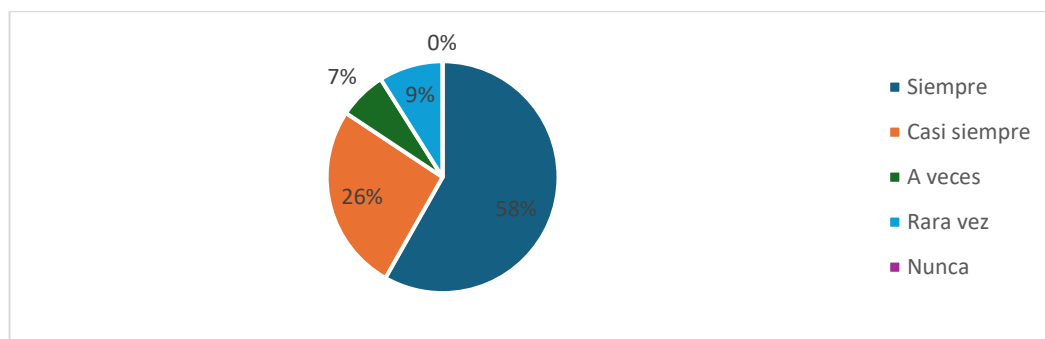
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	78	58%
Casi siempre	35	26%
A veces	9	7%
Rara vez	12	9%

Nunca	0	0%
Total	134	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas sobre la claridad y oportunidad de la comunicación entre las áreas de nómina y gestión humana.

Figura 2:

Comunicación clara



Nota. La figura presenta la percepción de los colaboradores sobre la claridad y oportunidad de la comunicación entre las áreas de nómina y gestión humana.

En esta pregunta los resultados no muestran que la comunicación entre las áreas de nómina y gestión humana es principalmente clara y oportuna, porque podemos ver que el 58% de los que se encuestaron respondieron “siempre”, y el 26% “casi siempre”, eso refleja que los empleados tienen una percepción buena, lo que significa que la comunicación entre las áreas puede que no sea tan deficiente; También vemos que un 16% de los encuestados consigue o que la comunicación se da “a veces o rara vez”, eso nos demuestra que aunque no hay fallas tan graves sí hay fallas puntuales a corregir.

Pregunta 3 ¿Qué tan frecuentemente recibe información incompleta o errónea desde los centros de distribución?, Pregunta para el personal de nómina

Tabla 3

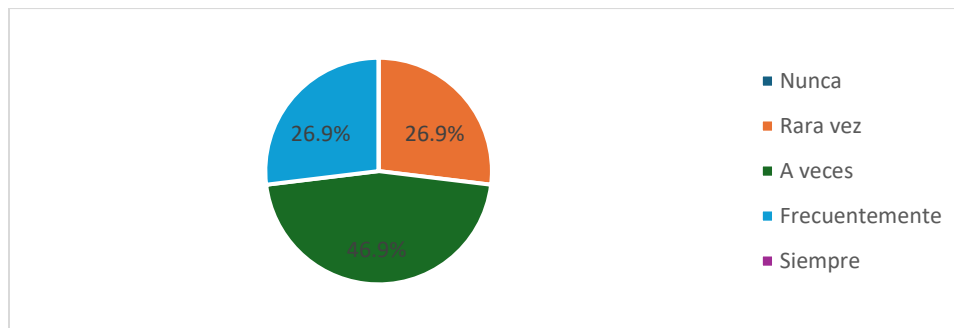
Frecuencia de información incompleta

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Rara vez	7	26.9%
A veces	12	46.2%
Frecuentemente	7	26.9%
Siempre	0	0%
Total	26	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas sobre la frecuencia con que se recibe información incompleta o errónea desde los centros de distribución.

Figura 3:

Frecuencia de información incompleta



Nota. La figura presenta la frecuencia con que se recibe información incompleta o errónea desde los centros de distribución.

Según los datos, el 27 % de la población recibe información incorrecta o incompleta con frecuencia; otro 27 % lo hace rara vez y el 46 % a veces. Esto pone de manifiesto un problema constante en el flujo de información que llega desde los centros de distribución, lo cual puede causar demoras en la preparación de nómina y fallos en los pagos. Es esencial poner en práctica

controles de verificación, entrenar a los empleados para que registren correctamente las novedades y promover la responsabilidad compartida en la gestión de datos laborales.

Pregunta 4 .¿Cuáles son los medios principales por los que recibe la información de novedades de nómina? Pregunta para el personal de nomina

Tabla 4:

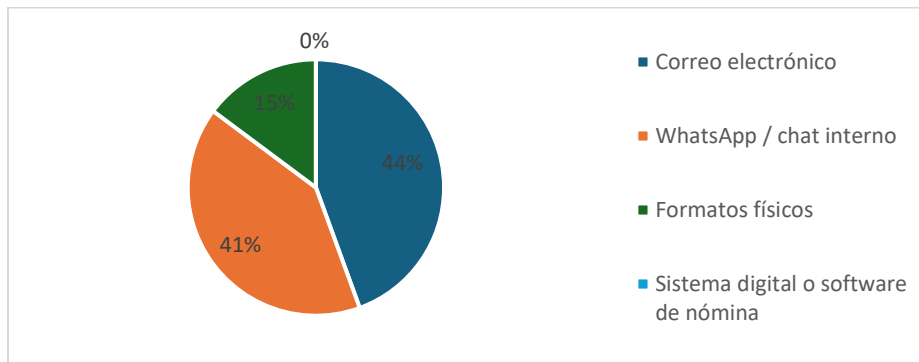
Medios por los que recibe información de novedades de nómina

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Correo electrónico	12	44%
WhatsApp / chat interno	10	41%
Formatos físicos	4	15%
Sistema digital o software de nómina	0	0%
Total	26	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas según los medios utilizados para recibir información sobre las novedades de nómina.

Figura 4:

Medios por los que recibe información de novedades de nómina



Nota. La figura presenta los medios utilizados para recibir información sobre las novedades de nómina.

El gráfico revela que el 44 % de la población obtiene información acerca de las novedades de nómina por medio del correo electrónico; en cambio, el 41 % lo recibe mediante chat interno o WhatsApp. Y el 15% en formatos físicos. No se registran las respuestas que emplean sistemas digitales o software de nómina. Esto señala que el correo electrónico es el medio más utilizado para la transmisión de información, lo cual proporciona beneficios como la formalidad y la posibilidad de rastrear los envíos. No obstante, si no se gestionan registros centralizados o bandejas compartidas, la dependencia del correo tiene el potencial de causar demoras o pérdida de mensajes importantes.

Pregunta 5 . En su opinión, ¿estos canales de comunicación son adecuados para garantizar la exactitud y oportunidad de la información?

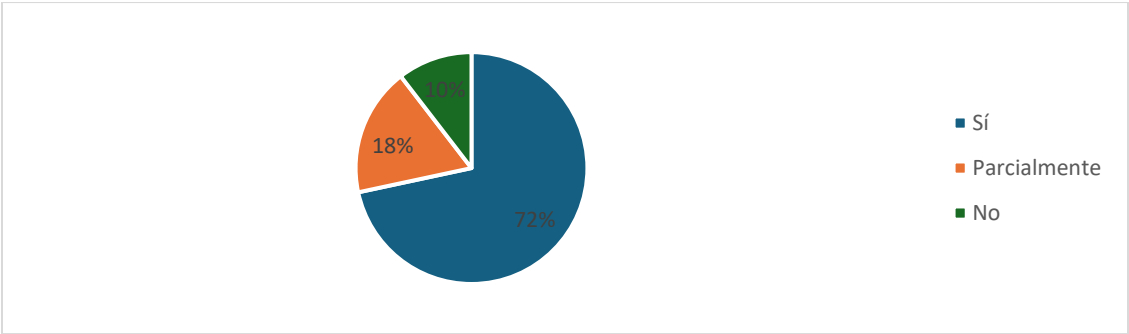
Pregunta para el personal de nómina y jefes

Tabla 5:
Canales de comunicación para garantizar la exactitud de la información

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	48	72%
Parcialmente	12	18%
No	7	10%
Total	67	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas sobre la percepción de la adecuación de los canales de comunicación para garantizar la exactitud y oportunidad de la información.

Figura 5:
Canales de comunicación para garantizar la exactitud de la información



Nota. La figura presenta la percepción sobre la adecuación de los canales de comunicación para garantizar la exactitud de la información..

En cuanto a si los canales actuales aseguran la puntualidad y veracidad de la información, el 18 % de la población dijo "parcialmente", y el 72 % estimó que "sí". Este resultado indica un aval general con los actuales medios de comunicación, lo que sugiere que

podría haber deficiencias en la claridad de la información transmitida, la confiabilidad o el tiempo de respuesta, por los otros medios. La creencia de que los canales no son completamente apropiados implica que es necesario perfeccionar algunos procedimientos de comunicación formal, homogenizar los procesos y formar a las personas encargadas de cada área en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas.

Pregunta 6.¿Existen protocolos definidos para el envío y recepción de novedades de nómina?, Pregunta para el personal de nómina y jefes

Tabla 6

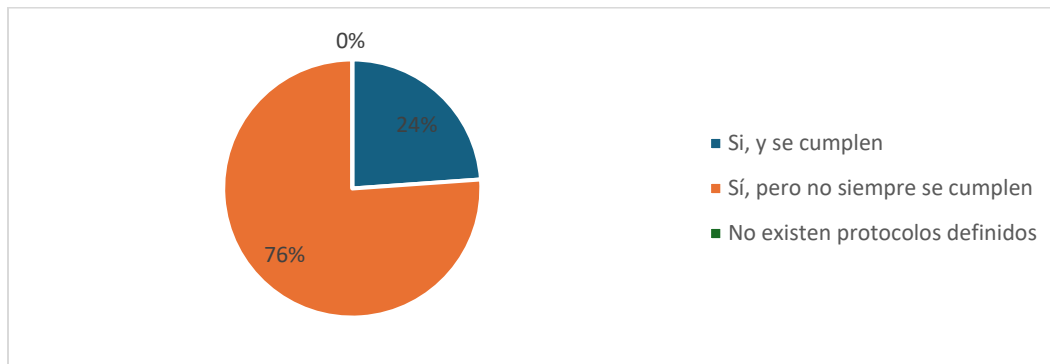
Protocolos para el envío y recepción de novedades

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si, y se cumplen	16	24%
Sí, pero no siempre se cumplen	51	76%
No existen protocolos definidos	0	0%
Total	67	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas sobre la existencia y cumplimiento de protocolos para el envío y recepción de novedades de nómina.

Figura 6:

Protocolos para el envío y recepción de novedades



Nota. La figura presenta la percepción sobre la existencia y cumplimiento de los protocolos para el envío y recepción de novedades de nómina.

La gran mayoría (76%) de la población sostiene que hay protocolos establecidos para la emisión y recepción de novedades de nómina, pero no se llevan a cabo siempre. Esto señala que, a pesar de que la organización tiene procedimientos documentados, existen errores en su aplicación y supervisión. Si no hay control, responsabilidades bien definidas o castigos por incumplimiento, la sola presencia de protocolos formales no asegura su eficacia. Como resultado, se producen errores, desacuerdos y demoras en los datos.

Pregunta 7- ¿Qué tan oportunas considera que son las respuestas del área de talento humano ante las consultas o aclaraciones de nómina?

Tabla 7:

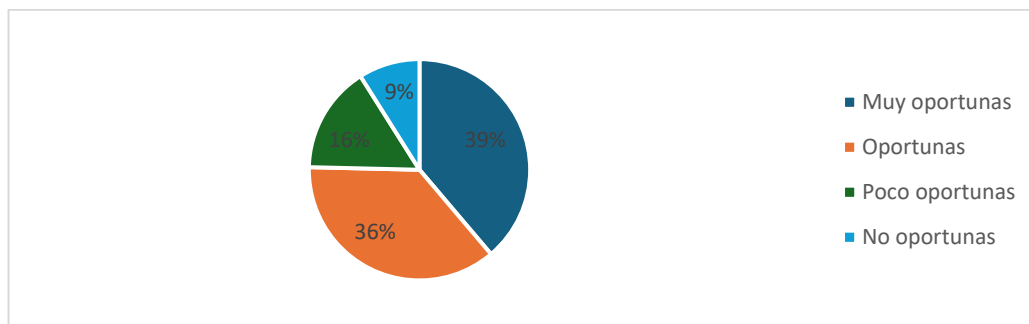
Oportunidad de respuestas de talento humano ante las consultas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy oportunas	52	39%
Oportunas	49	37%
Poco oportunas	21	16%
No oportunas	12	9%
Total	134	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas sobre la oportunidad de las respuestas del área de talento humano ante las consultas o aclaraciones de nómina.

Figura 7

Oportunidad de respuestas de talento humano ante las consultas



Nota. La figura presenta la percepción sobre la oportunidad de las respuestas de talento humano ante las consultas o aclaraciones de nómina.

Los resultados para esta pregunta nos muestran que la mayoría de los encuestados sienten que la respuesta del área de talento humano es oportuna, con un 39% se califica a “muy oportuna” como la más votada y el 37% de “oportuna”, Puesto muestra en general que el área sí responde de una manera efectiva a las consultas de los trabajadores relacionadas con la nómina. Aunque hay dos porcentajes que sumados nos dan el 25% estos son los que consideran que las respuestas son poco oportunas o no oportunas, Esto podría decir que las fallas sí se presentan, pero no de manera tan frecuente sino en ciertos casos, Se podría trabajar en fortalecer los tiempos de respuesta para que este porcentaje negativo pueda disminuir.

Pregunta 8. ¿Con qué frecuencia se presentan errores o retrasos en el pago de nómina debido a fallas en la comunicación interna?, Pregunta para el personal jefe

Tabla 8:

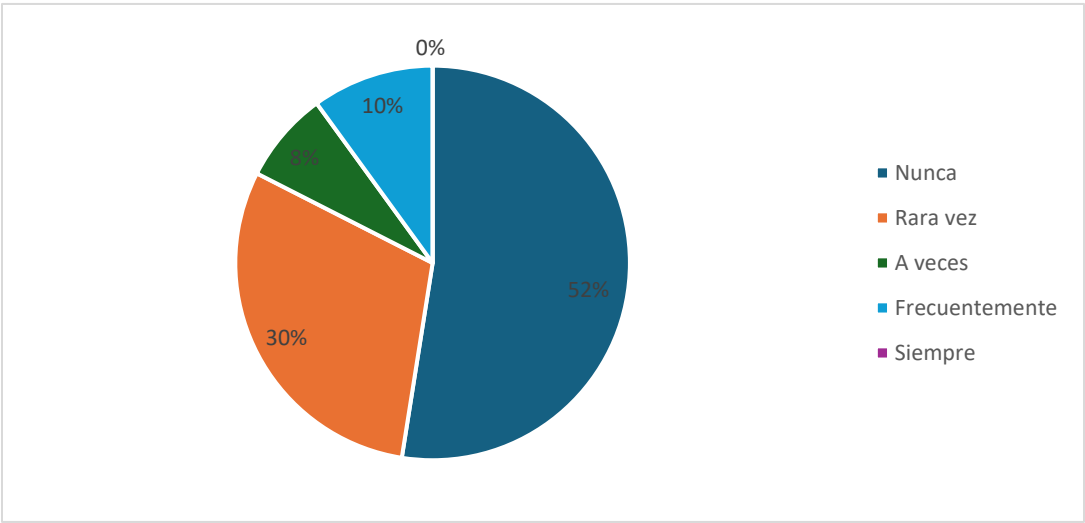
Frecuencia de presentación de errores en el pago de nómina por fallas en la comunicación interna.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	53%
Rara vez	12	30%
A veces	3	8%
Frecuentemente	4	10%
Siempre	0	0%
Total	40	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas sobre la frecuencia de errores o retrasos en el pago de nómina asociados a fallas en la comunicación interna.

Figura 8:

Frecuencia de presentación de errores en el pago de nómina por fallas en la comunicación



Nota. La figura presenta la frecuencia de errores en el pago de nómina asociados a fallas en la comunicación interna..

Los resultados en esta pregunta muestran que los errores o retrasos que suceden en el pago de la nómina no son debidos a fallas en la comunicación interna, Del 52% de los encuestados afirma que nunca se presentan y un 30% indica que ocurren rara vez, esto se puede reflejar como una percepción positiva que tienen los empleados en cuanto a los resultados. Aunque si hay un grupo pequeño (18%) respondió que si se presentan errores, lo que evidencia que aunque no es un problema generalizado si hay casos en donde pueden ocurrir y afectar el proceso de nómina.

Pregunta 9. ¿Qué tipo de errores o inconsistencias se presentan con mayor frecuencia?

Tabla 9:

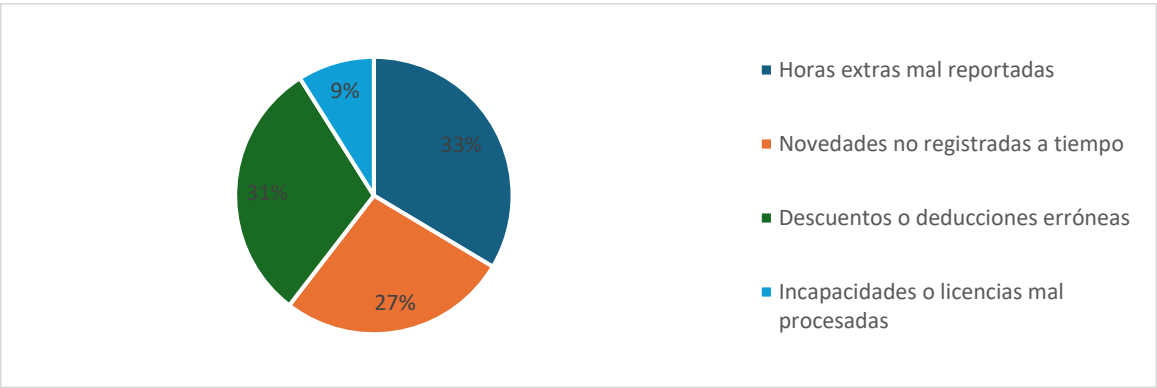
Tipo de errores más frecuentes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Horas extras mal reportadas	45	33%
Novedades no registradas a tiempo	36	27%
Descuentos o deducciones erróneas	41	31%
Incapacidades o licencias mal procesadas	12	9%
Total	134	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas según los tipos de errores o inconsistencias que se presentan con mayor frecuencia en el proceso de nómina..

Figura 9:

Tipo de errores más frecuentes



Nota. La figura presenta los tipos de errores o inconsistencias más frecuentes en el proceso de nómina.

De acuerdo con los hallazgos, el 33% de la población señala que las “horas extras mal reportadas” es el error más común, en tanto que el 31% menciona reportar descuentos o deducciones erróneas. Esto pone de manifiesto una deficiencia en la gestión oportuna de la información. Estos errores hacen que los pagos sean inconsistentes y agravan la carga administrativa. La falta de controles eficaces también indica que hay debilidades en la supervisión y en la utilización de las herramientas digitales.

Pregunta 10 ¿Cuánto tiempo promedio tarda la corrección de un error en la nómina?

Tabla 10

Tiempo promedio de corrección de un error en nómina

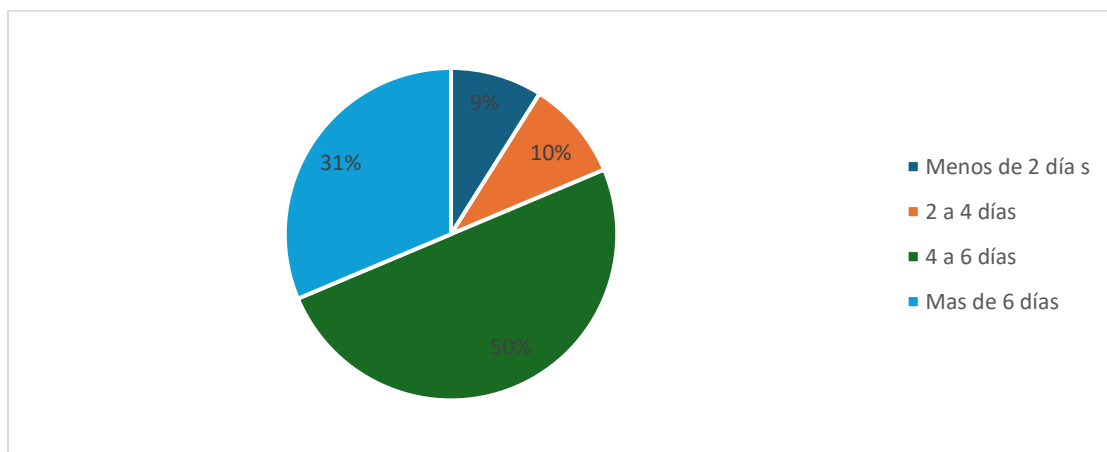
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 2 día s	12	9%

2 a 4 días	13	10%
4 a 6 días	67	50%
Mas de 6 días	42	31%
Total	134	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas según el tiempo promedio requerido para corregir un error en la nómina.

Figura 10:

Tiempo promedio de corrección de un error en nómina



Nota. La figura presenta la distribución del tiempo requerido para la corrección de errores en el proceso de nómina.

El 50 % de la población reporta que la corrección de errores en la nómina demora entre 4 a 6 días, lo cual demuestra falencias en el área, aunque está sujeta a la intervención manual. Aunque este periodo no es una demora significativa, indica que los procedimientos de corrección no están totalmente estandarizados ni optimizados. La ausencia de un sistema automatizado para reportar incidentes o herramientas tecnológicas puede dar lugar a inconsistencias que se repiten o reprocesos

Pregunta 11. ¿Considera que el área de nómina cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para su labor?

Tabla 11:

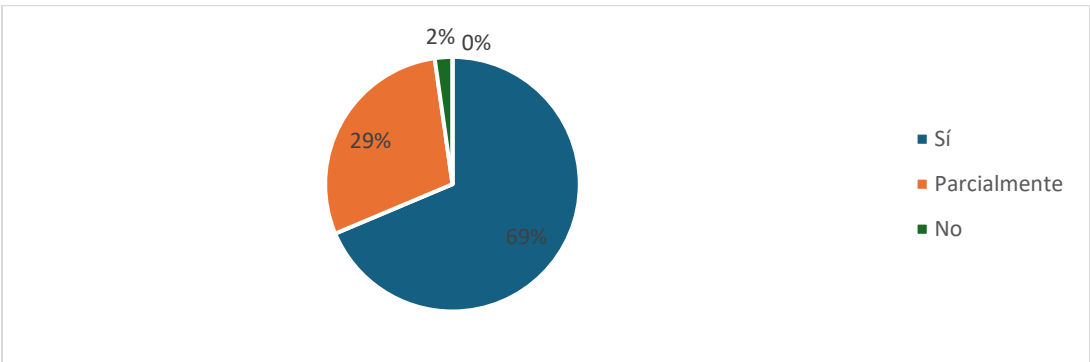
Consideración si nómina tiene las herramientas tecnológicas necesarias

<i>Respuesta</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	92	69%
Parcialmente	39	29%
No	3	2%
Total	134	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas sobre la disponibilidad de herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de las labores del área de nómina.

Figura 11.

Consideración si nómina tiene las herramientas tecnológicas necesarias



Nota. La figura presenta la percepción sobre la disponibilidad de herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de las labores del área de nómina.

El 29 % de la población cree que el área de nómina tiene parcialmente las herramientas tecnológicas requeridas; por su parte, el 69 % sostiene que sí dispone de ellas. Esto señala que, a pesar de que la mayoría considera el soporte como apropiado, todavía persisten restricciones en la

funcionalidad o cobertura de los sistemas empleados. No contar con herramientas más integradas o automatizadas podría tener un impacto negativo en la rapidez de los cálculos y la gestión de novedades.

Pregunta 12. ¿Cree que una mejor comunicación interna podría reducir los errores o demoras en los procesos de nómina?

Tabla 12:

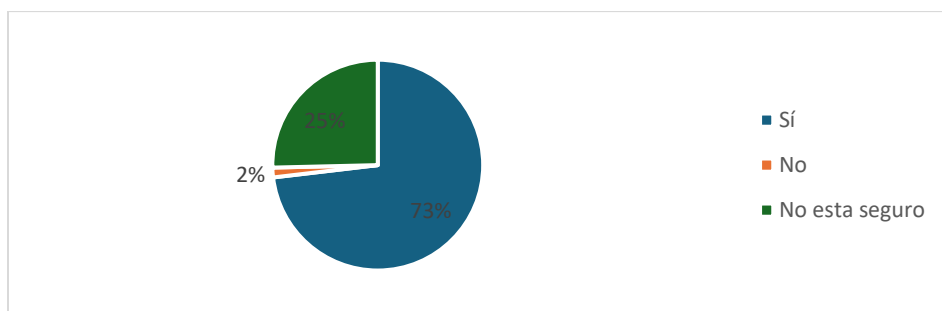
Consideración si una mejor comunicación puede reducir los errores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	98	73%
No	2	1%
No está seguro	34	25%
Total	134	100%

Nota. La tabla presenta la distribución de las respuestas sobre la percepción de la comunicación interna como factor para reducir errores o demoras en los procesos de nómina.

Figura 12.

Consideración si una mejor comunicación puede reducir los errores



Nota. La figura presenta la percepción sobre la influencia de una mejor comunicación en la reducción de errores y demoras en los procesos de nómina.

La gran mayoría de la población (73%) está de acuerdo con que una comunicación interna más efectiva disminuiría las equivocaciones o retrasos en la nómina. Esto revela que se considera la comunicación como un elemento crucial para la eficacia y precisión del proceso. Los errores, los retrasos y los reprocesos se producen de manera directa debido a las fallas en la comunicación entre departamentos.

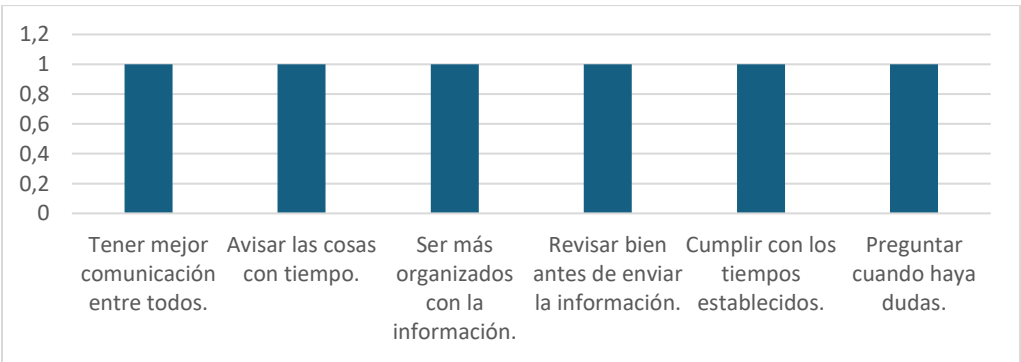
Preguntas abiertas aplicadas en la encuesta, se seleccionan las 6 respuestas que más repiten la idea de las respuestas

Pregunta 13. ¿Qué estrategias considera que podrían mejorar la comunicación entre el área de nómina y los centros de distribución?

Tener mejor comunicación entre todos.
Avisar las cosas con tiempo.
Ser más organizados con la información.
Revisar bien antes de enviar la información.
Cumplir con los tiempos establecidos.
Preguntar cuando haya dudas.

Figura 13.

Estrategias que podrían mejorar la comunicación



Nota. La figura presenta las estrategias propuestas para mejorar la comunicación en los procesos de nómina.

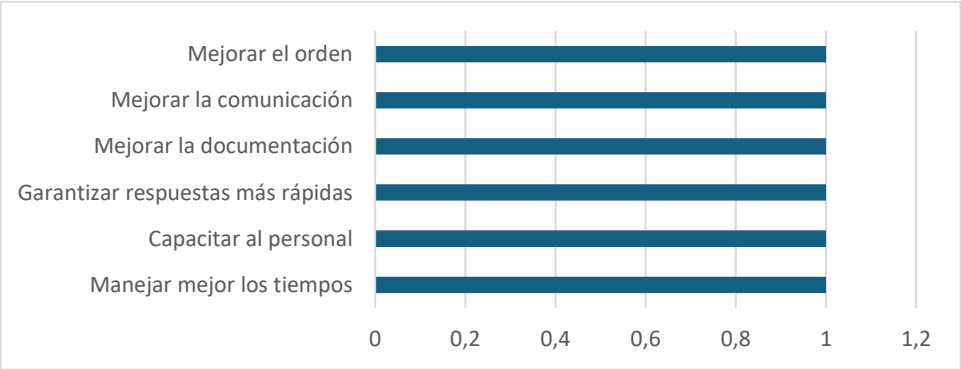
Los resultados de la pregunta abierta evidencian una diversidad de opiniones sin una tendencia predominante, ya que cada propuesta presenta la misma frecuencia. No obstante, al analizar cualitativamente las respuestas, se identifican temas recurrentes como la necesidad de fortalecer el control de procesos, mejorar la comunicación organizacional, implementar herramientas tecnológicas y capacitar al personal. Esto sugiere que las principales oportunidades de mejora se centran en la optimización de la gestión interna y el desarrollo de competencias en los colaboradores.

Pregunta 14. ¿Qué aspectos considera prioritarios para optimizar los procesos del área de nómina?

Manejar mejor los tiempos
Capacitar al personal
Garantizar respuestas más rápidas
Mejorar la documentación
Mejorar la comunicación
Mejorar el orden

Figura 14.

Aspectos prioritarios para optimizar los procesos



Nota. La figura presenta los aspectos considerados prioritarios para optimizar los procesos del área de nómina.

Los resultados de la pregunta abierta evidencian una diversidad de respuestas sin una

tendencia predominante, dado que cada opción presenta la misma frecuencia. No obstante, el análisis cualitativo permite identificar problemáticas comunes como la falta de organización interna, deficiencias en la comunicación con el área de talento humano, dificultades en la gestión documental y retrasos en los tiempos de respuesta. Asimismo, se destaca la necesidad de capacitar al personal en procesos y herramientas, lo que sugiere oportunidades de mejora en la eficiencia operativa y en la gestión de la información dentro de la organización.

2.8 Mercado potencial

El sector industrial y de consumo masivo es el mercado potencial de la Compañía de Almacenamiento y Logística; en este ámbito, numerosas compañías necesitan servicios como distribución, almacenamiento, administración del personal y operaciones logísticas.

Según el análisis efectuado, se ha determinado que la compañía cuenta con capacidad para crecer hacia otras entidades del mismo sector, como por ejemplo empresas de alimentos procesados, bienes de consumo y bebidas, las cuales requieren servicios logísticos con elevados niveles de cumplimiento.

No obstante, para que esta expansión sea posible, la compañía tiene que robustecer su estructura interna, sobre todo en lo que respecta a la gestión administrativa, con el fin de asegurar que los procesos de nómina, talento humano y comunicación sean eficaces, rastreables y dignos de confianza. Esto permitirá construir confianza con futuros socios comerciales.

2.9 Competencia

El estudio de la competencia se basó en compañías que brindan servicios parecidos, por ejemplo, Ingeniería en manualidades, Quick, Logyca; todas ellas funcionan a nivel nacional en operaciones de distribución, almacenamiento y transporte.

Se determinó que estas compañías tienen procedimientos de administración más automatizados, sobre todo en lo que respecta a la gestión del talento humano y los pagos de nómina. Esto les posibilita disminuir errores, respetar los plazos y asegurar que sus clientes y empleados estén satisfechos.

En respuesta a esto, la Compañía de Almacenamiento y Logística cuenta con la posibilidad de actualizar su sistema de comunicación interna y mejorar la gestión de información en el sector de nómina para incrementar su capacidad competitiva y eficaz frente a competidores directos.

2.10 Proveedores

Estos proveedores de la compañía se dividen en dos grupos principales

- De servicios operativos: nos suministran materiales, transporte y equipos para todas las operaciones en los diferentes centros de distribución.
- Administrativos: software, papelería, internet y redes y herramientas tecnológicas.

2.11 Recurso humano

Actualmente la empresa “Compañía de almacenamiento y logística” está compuesta por 1.300 empleados, entre los que se encuentran un 10% de áreas administrativas y el 90% de áreas operativas y logísticas.

3. Capítulo 3 diagnóstico según los procesos involucrados en el área de nómina

A partir de la encuesta realizada a los 134 colaboradores de la empresa de cayl presentada en el capítulo 2, se pudo hacer un análisis integral de los resultados identificando los

comportamientos, las tendencias y las relaciones entre las variables que se estudiaron en la encuesta. Se realiza el análisis de cada uno de los subprocesos del área de nómina:

- **Recolección de novedades** Se refiere a todo lo que son horas extras incapacidades licencias permisos vacaciones y demás reportes que se envían desde los centros de distribución
- **Control de asistencia:** Es un proceso que se realiza de manera diaria para verificar que todos los trabajadores asistan a los turnos asignados.
- **Reportes de control a gerencia:** Este subproceso se presenta cuando el proceso de la nómina está cerrado con todas las novedades que se presentaron dentro del mes que se trabajó. Es un reporte que se presenta a gerencia para que pueda llevar control de lo que costó la nómina del personal del mes trabajado.

3.1 Recolección de novedades

Este es el proceso más afectado según los resultados que logramos obtener en la encuesta. Se logró evidenciar que la información que se recibe de los centros de distribución es muy frecuente que llegue incompleta o con algunos errores, además también se puede ver que como la información se maneja por muchos canales, ya sea por Whatsapp o por correo electrónico o en algunos casos por formato físicos, eso está generando una desorganización o incluso la pérdida de la información que se recibe y esto genera los retrasos en los registros para las novedades de la nómina. Así también mediante el incumplimiento de los protocolos y la falta de ese canal unificado para la recepción de las novedades se están traduciendo en errores frecuentes en la liquidación de la nómina.

También se estudiaron los canales de comunicación y en estos se observa que la información se maneja principalmente a través del correo electrónico, Whatsapp y formatos físicos, esto también es una debilidad importante ya que al no tener un canal unificado Se pueden generar las pérdidas de la información la duplicidad de los datos y la falta de la trazabilidad en algunos procesos.

Una parte del personal recibe la información correspondiente a las novedades de nómina de manera incompleta o errónea con cierta frecuencia, esto puede indicar que aunque la comunicación sea buena no siempre es efectiva lo que está generando las inconsistencias que se están estudiando en los procesos.

En cuanto a los errores en la nómina, aunque muchos consideran que no son frecuentes si se presentan de manera recurrente Para algunas personas de las encuestadas, Los principales errores que se identificaron están relacionados con:

- Horas extras mal reportadas
- Descuentos erróneos
- Novedades no registradas a tiempo

Esto deja en evidencia las fallas que se presentan en la calidad y oportunidad de la información lo cual impacta directamente en el pago que se realiza a los trabajadores y esto afecta a la confiabilidad que se tiene en el proceso.

En términos generales el diagnóstico permitió establecer que el área de nómina enfrenta problemas que están relacionados con:

- Falta de un canal único de comunicación

- Incumplimiento de protocolos establecidos
- Deficiencias en la calidad de oportunidad de la información
- Procesos poco estandarizados
- Tiempos elevados en la corrección de los errores
- Necesidad de fortalecer la capacitación del personal

3.2 Control de asistencia

Este proceso se ve afectado por las fallas y los errores en la comunicación que se presentan entre las áreas, Algunas novedades como permisos, incapacidades o ausencias no se están reportando de una manera eficiente y esto puede generar inconsistencias en los registros del de los tiempos trabajados por los trabajadores y afectando el cálculo correcto ya sea para salarios horas extras o los descuentos que se hacen para salud y pensión. Esos errores son una falta de estandarización en los procesos que está dificultando a la empresa poder llevar ese control confiable y actualizado que se debe tener para la liquidación correcta de la nómina.

En primer lugar, se pudo evidenciar que la empresa cuenta con un personal estable y con experiencia en las áreas en las que están laborando ya que la gran mayoría de los trabajadores tienen más de 1 año de estar prestando los servicios en la empresa. eso es un aspecto positivo porque el personal conoce los procesos internos lo que reduce la probabilidad de cometer errores por desconocimientos, sin embargo, el hecho de que existan estas fallas nos dice que los problemas no están relacionados con la falta de experiencia o por capacitación del personal sino por deficiencia en la gestión de los procesos que ya tiene establecidos la empresa.

Por otro lado, aunque la mayoría considera que los canales que se están manejando son los adecuados también se evidencia que en los protocolos no se están cumpliendo de la manera correcta esto también nos demuestra que el problema no solo radica en la ausencia de los

procedimientos o de la aplicación incorrecta de esto sino también en la falta de control que se tiene y el seguimiento que se hace a estos procesos establecidos.

Finalmente se podría concluir que la mejora del área no depende solamente de la implementación de nuevas herramientas sino de fortalecer la organización interna, la disciplina en los procesos y la comunicación efectiva entre las áreas que están involucradas en el proceso, Esto permitirá Reducir errores optimizar los tiempos y mejorar la eficiencia dentro del proceso de nómina.

3.3 Reportes de control a gerencia

En este proceso, como consecuencia de los errores acumulados también se están presentando fallas o está siendo afectado por esos errores. Las inconsistencias en las novedades coma los errores en la nómina y demoras en la corrección (de hasta más de 6 días en muchos casos), Está impactando la calidad y la confiabilidad de los reportes que se están presentando al final. Esto puede llevar a que los reportes que se están presentando a la gerencia no sean confiables o que no reflejen con exactitud la realidad de los costos laborales, afectando la toma de las decisiones. También como se evidenció que la integración tecnológica no es la más pertinente y esto genera que la dependencia de algunos procesos manuales esté limitando la eficiencia y oportunidad para estos reportes que se presentan al final de cada periodo.

Un aspecto estudiado y quizás el más crítico es en cuanto a los tiempos de corrección de los errores que se presentan dentro de la nómina ya que gran parte de las personas encuestadas indican que la solución puede tardar entre cuatro y más de 6 días, esto nos muestra que hay ineficiencias en los procesos de respuesta y reprocesos administrativos.

Con relación a la oportunidad de las respuestas del área de nómina, se pudo evidenciar que, aunque una parte importante de las personas considera que las respuestas son oportunas también hay una un porcentaje de estas que las percibe como inoportunas, esto puede estar asociado a la sobrecarga laboral en el área o a la falta de organización o ineficiencias en la comunicación entre éstas.

Otro aspecto que también resaltó bastante en la encuesta fue la ineficiencia en los tiempos de respuesta especialmente cuando se presentan errores en la nómina y hay que corregirlos, esto está impactando negativamente la percepción que tienen los trabajadores del área de nómina lo cual hace ver las falencias que se tienen dentro de esta área.

Con base en este análisis realizado de los resultados, se podría concluir que el área de nómina de la empresa CAYL tiene un funcionamiento general adecuado, pero con algunas debilidades estructurales en cómo se maneja la gestión de la información y la comunicación Interna entre las áreas, las cuales efectivamente sí están afectando los procesos que se están manejando.

El principal problema que se logró detectar con esta encuesta no es la ausencia de los recursos o la experiencia en el personal, sino la falta de una estandarización y de tener un control de los procesos de comunicación, lo que está generando inconsistencias en la información recibida desde los diferentes centros de distribución. todo esto está provocando los errores en la liquidación de la nómina, los reprocesos y retrasos en la corrección de las inconsistencias.

Asimismo se ve reflejada una fragmentación en los canales de comunicación ya que al tener múltiples medios se está presentando la dificultad de seguimiento de la información y esto lo que hace es aumentar los errores que se presentan, eso también hay que agregarle el hecho de que existen protocolos que están definidos por la empresa pero como no se están cumpliendo de una

manera constante nos está representando una gran debilidad en la supervisión y en la cultura organizacional llevando a cometer errores y a debilitar el proceso de nómina.

Finalmente es importante resaltar que la mayoría de los encuestados considera que mejorar la comunicación interna reducirá los errores, esto nos confirma que esa es la variable más crítica dentro del problema de estudio.

3.4 Análisis FODA

Tabla 13.

Análisis FODA empresa de cayl

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personal con experiencia y estabilidad	Falta de canal único de comunicación
Percepción positiva de la comunicación	Incumplimiento de protocolos
Existen protocolos definidos	Deficiencias en la calidad de oportunidad de la información
Herramientas tecnológicas básicas	Procesos poco estandarizados
Respuestas oportunas de talento humano	Tiempos elevados en la corrección de los errores
Conciencia sobre importancia de comunicación	Necesidad de fortalecer la capacitación del personal
	Horas extras mal reportadas
	Descuentos erróneos
	Novedades no registradas a tiempo
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Automatización de procesos	Sanciones legales por errores
Capacitación del personal	Insatisfacción de empleados
Mejora de comunicación organizacional	Pérdida de confianza
Aplicación de mejora continua (PHVA)	Aumento de reprocesos
Uso de buenas prácticas administrativas	Dependencia de procesos manuales
	Impacto en imagen organizacional

Nota. La tabla presenta el análisis FODA de CAYL, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con sus procesos de nómina y comunicación interna.

3.5 Estrategias

1. La implementación de una herramienta que pueda automatizar los procesos apoyándose en la experiencia que tiene el personal contratado y los protocolos que ya existen dentro de la compañía para poder optimizar los procesos que se manejan dentro del área de nómina. Aprovechando cada compañía ya cuenta con bases sólidas internas para poder modernizar y mejorar la eficiencia en los procesos. (FO)

2. Proponer y desarrollar un programa de mejora continua (PHVA). Que este basado en la conciencia de la organización sobre la importancia que tiene la comunicación sobre las diferentes áreas de la empresa. Usando la cultura interna que se puede lograr en la empresa y que es positiva se podría fortalecer los procesos con una mejora constante. (FO)

3. Capacitar y fortalecer el cumplimiento de los protocolos y los controles internos que tiene la empresa para así lograr reducir los errores que se puedan generar o sanciones legales que puedan ocasionar la pérdida de confianza en los procesos que se manejan en la empresa. Aquí se tratará de usar lo que ya la empresa tiene, los protocolos que tiene establecidos, para proteger a la empresa de riesgos externos. (FA)

4. Diseñar e implementar un canal único de comunicación para el manejo de las novedades que esté apoyado en las herramientas tecnológicas y dando una buena capacitación al personal para su buen uso. Todo esto para corregir una debilidad clara aprovechando las oportunidades de mejora y la tecnología con la que se cuenta. (DO)

5. Documentar todos los procesos y fortalecer la capacitación que sea al personal para poder disminuir los errores que se presentan operativamente y así evitar reprocesos e impactos que afecten o sean muy negativos en la imagen de la empresa. Esto podría minimizar las

debilidades de la compañía y así se lograrían evitar consecuencias más graves a futuro. (DA)

4. Capítulo 4. Propuesta de modernización

La gestión eficiente del área de nómina es algo fundamental para el adecuado funcionamiento de la Compañía de Almacenamiento y Logística (CAYL) porque de esta forma se puede garantizar el cumplimiento oportuno de los pagos de salarios contribuyendo a la satisfacción y confianza de los trabajadores de la empresa, mientras que los errores que se presenten en la liquidación, cálculo y pago de nómina ocasionan descontento de los trabajadores y afectar el clima laboral.

Teniendo en cuenta las estrategias generadas , se proponen las siguientes mejoras:

4.1 Aplicación de la estrategia 1

Adoptar o implementar un software alternativo al que ya se maneja dentro del área de nómina que se pueda automatizar algunos cálculos, el manejo de las novedades y algunos reportes, Algunos software que son complementarios y que se puedan usar correctamente podría ser el sistema BUK, Ya que es un sistema que está adaptado a la normatividad colombiana y se puede manejar las novedades directamente desde los trabajadores para que sean ellos mismos quienes carguen las novedades al sistema, Esto podría reducir los errores al suprimir el paso que se hace desde que los trabajadores envíen las novedades al area de talento humano para que sean ellos quienes reporten directamente al área de nómina. Esa alternativa debe ser muy bien estudiada ya que se requiere una inversión financiera que podría ser significativa para la empresa. BUK es un software de gestión de nómina y recursos humanos que permite administrar de manera organizada las novedades del personal, como incapacidades, permisos, vacaciones, licencias, horas extras, recargos y ausencias. La plataforma facilita el registro y aprobación de novedades en línea,

ayudando a automatizar procesos de nómina, reducir errores y mantener un mejor control de la información de los trabajadores.

Este software maneja planes personalizados según la cantidad de empleados y los módulos contratados. Los precios promedios manejados para la implementación son los siguientes:

- Empresas pequeñas (10 a 50 empleados): entre \$300.000 y \$900.000 mensuales.
- Empresas medianas (50 a 200 empleados): entre \$1.000.000 y \$3.500.000 mensuales.
- Empresas grandes (más de 200 empleados): desde \$4.000.000 en adelante, dependiendo de los módulos y automatizaciones requeridas.

Normalmente el costo incluye soporte, actualizaciones y acceso a módulos como nómina, vacaciones, permisos, incapacidades y control de asistencia.

- Ventajas de un software complementario
- Automatizar horas extras, recargos, vacaciones y liquidaciones
- Integrar novedades desde centros de trabajo

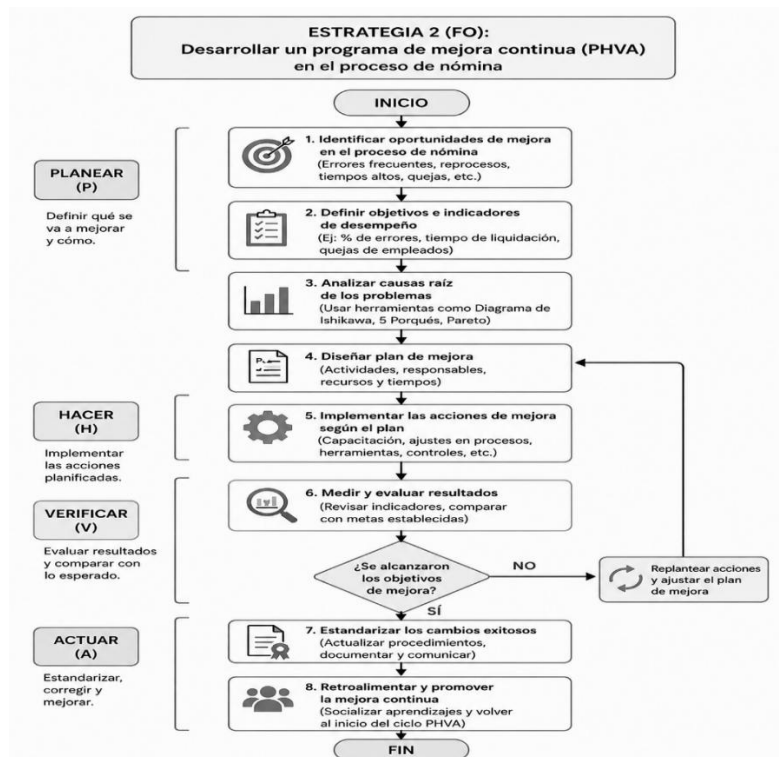
4.2 Aplicación de la estrategia 2

Aplicar un seguimiento constante a errores y reprocesos con indicadores que se están presentando dentro del área de nómina es crucial para la compañía, así se logra reducir los errores que se están presentando.

Las herramientas recomendadas para el seguimiento de los indicadores son Microsoft Excel y Power BI, Estas dos herramientas permiten a la compañía, con sus informes visualizar, los errores, tiempos y tendencias para tomar las mejores decisiones en cuanto a las actividades de mejora.

Figura 15:

Diagrama de la estrategia



Nota. La figura presenta el diagrama de la estrategia propuesta para el mejoramiento de los procesos de nómina.

4.3 Aplicación de la estrategia 3

Implementar controles internos antes de cualquier cierre que se puede hacer en nómina es vital para la compañía para así evitar errores o sanciones que se puedan presentar antes del cierre. Las herramientas más opcionadas para poder hacer estos controles sería la de checklist digitales en Google Sheets o las auditorías internas con el apoyo del sistema que se maneje en nómina, Esas herramientas van a permitir a la empresa validar la información antes de los errores que se puedan generar o sanciones por las inconformidades dentro del pago de la nómina.

Figura 16:

Mapa paso a paso

ESTRATEGIA 3: FORTALECER CONTROLES PARA EVITAR SANCIONES Y PÉRDIDA DE CONFIANZA

Paso a paso para fortalecer controles en el proceso de nómina

1	2	3	4	5	6	7
DIAGNOSTICAR SITUACIÓN ACTUAL	DEFINIR CONTROLES NECESARIOS	ACTUALIZAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS	CAPACITAR AL PERSONAL	APLICAR CONTROLES EN EL PROCESO	MONITOREAR Y EVALUAR	MEJORAR CONTINUAMENTE
- Revisar el proceso actual de nómina. - Identificar puntos críticos y errores frecuentes. - Analizar causas de errores y reprocesos.	- Establecer controles clave por cada etapa del proceso. - Definir responsables de cada control. - Documentar los controles en una lista de verificación (checklist).	- Revisar y actualizar protocolos existentes. - Incluir controles y validaciones necesarias. - Alinear con la normatividad vigente.	- Capacitar al personal sobre los controles y protocolos. - Explicar la importancia de cumplir cada paso. - Resolver dudas y realizar ejemplos prácticos.	- Ejecutar la lista de verificación en cada ciclo de nómina. - Validar información antes del cierre. - Realizar doble revisión en puntos críticos.	- Revisar indicadores clave del proceso. - Evaluar cumplimiento de controles. - Identificar desviaciones y oportunidades de mejora.	- Implementar acciones correctivas y preventivas. - Actualizar controles según resultados. - Mantener el ciclo de mejora continua.
Responsable: Coordinador de Nómina	Responsable: Coordinador de Nómina	Responsable: Coordinador de Nómina	Responsable: Gestión Humana	Responsable: Analista de Nómina	Responsable: Coordinador de Nómina	Responsable: Coordinador de Nómina

RESULTADO ESPERADO:

Reducir errores, evitar sanciones legales, aumentar la confianza del personal y mejorar la imagen organizacional.

Nota. La figura presenta el mapa de pasos propuesto para fortalecer los controles y prevenir la pérdida de confianza de los trabajadores.

Tabla 14.

Check list para aplicar y fortalecer cada uno de los procesos.

Proceso	Checklist de cumplimiento
---------	---------------------------

1. Recolección de novedades	☐ Recibir reportes de incapacidades, licencias y permisos de los centros de distribución. ☐ Validar soportes y documentos de cada novedad reportada. ☐ Registrar horas extras, recargos y vacaciones en el sistema. ☐ Verificar que las novedades estén completas antes del cierre de nómina. ☐ Consolidar toda la información para el proceso de liquidación de nómina.
2. Control de asistencia	☐ Verificar diariamente el ingreso y salida de los trabajadores. ☐ Confirmar asistencia según los turnos programados. ☐ Identificar ausencias, retardos o inconsistencias en marcaciones. ☐ Reportar novedades de inasistencia al área de nómina o supervisión. ☐ Actualizar el registro de asistencia en el sistema correspondiente.
3. Reportes de control a gerencia	☐ Validar que toda la nómina del mes esté liquidada correctamente. ☐ Verificar que las novedades del personal estén incluidas en el reporte final. ☐ Revisar costos de horas extras, recargos, incapacidades y vacaciones. ☐ Generar informe consolidado de costos de nómina para gerencia. ☐ Enviar el reporte final dentro de las fechas establecidas.

Nota. La tabla presenta el checklist de cumplimiento para la aplicación y fortalecimiento de los principales procesos del área de nómina.

4.4 Aplicación de la estrategia 4

Implementar un correo electrónico único para la recepción de las novedades de nómina, Esto con el fin de poder centralizar toda la información que se maneje ya sean horas extras, incapacidades, licencias o cualquier otra que se pueda presentar en un solo canal que sea formal para evitar las pérdidas, los errores o los retrasos que se puedan presentar en la recepción de la información.

Se propone la implementación de Microsoft Outlook como canal institucional para la recepción de las novedades de nómina, ya que es el correo institucional que en esos momentos está usando la empresa. Esta es una buena herramienta que posee la empresa ya que se puede tener:

- Organización por etiquetas o carpetas
- Búsqueda rápida de información
- Historial y trazabilidad
- Integración con otras herramientas (Excel, formularios, etc.)

4.5 Aplicación de la estrategia 5

Contar con procedimientos claros, uniformes y documentados permitirá a la empresa, uniformes y bien documentados por parte del personal con más experiencia le permitirá disminuir los errores, reprocesos y evitar los impactos negativos que estos puedan generar dentro de la organización. Las herramientas sugeridas a la empresa fueron la de Microsoft Word para documentar los procesos de manera escrita que se puedan guardar en la base de datos de la compañía para su posterior uso. También documentar los procesos de manera visual es un punto importante para poder tener una referencia sobre la práctica en cada 1 de los procesos, las herramientas sugeridas para esta son la herramienta de zoom o la de Microsoft Teams para poder tener un registro practico en video de cada uno de los procesos y de cómo se llevan a cabo por el personal capacitado.

4.5.1 Programa de capacitación propuesto para la empresa

Con el fin de fortalecer el cumplimiento de los procedimientos internos, mejorar la comunicación entre las áreas y disminuir los errores presentados en el proceso de nómina, se propone el siguiente programa de capacitación dirigido al personal involucrado en la gestión de novedades, control de asistencia y liquidación de nómina.

Tabla 15.

Programa de capacitación

Nombre de la capacitación	Fecha programada	Cargo participantes	Instructor	Horas de capacitación	Observaciones
Manejo correcto de novedades de nómina	10/06/2026	Auxiliares de nómina y talento humano	Coordinador de nómina	4 horas	Capacitación enfocada en incapacidades, permisos, licencias y horas extras.
Control de asistencia y reporte de ausentismo	15/06/2026	Jefes y líderes de gestión humana	Jefe de talento humano	3 horas	Fortalecer el registro correcto de asistencia y novedades.
Uso adecuado de canales de comunicación internos	20/06/2026	Personal administrativo y operativo	Área de sistemas	2 horas	Capacitación sobre manejo de Outlook y canales oficiales.
Cumplimiento de protocolos de nómina	25/06/2026	Área de nómina y jefes de centros de distribución	Auditor interno	4 horas	Revisión de procedimientos y controles internos.
Manejo documental y archivo de soportes	30/06/2026	Auxiliares nomina	Analista documental	3 horas	Organización y custodia de documentos físicos y digitales.

Nota. La tabla presenta el programa de capacitación propuesto para fortalecer las competencias y conocimientos relacionados con los procesos de nómina.

4.5.2 Procedimientos documentados dentro de la empresa

En la compañía de almacenamiento y logística, esa empresa que se dedica a la logística de las empresas grandes de producción, tiene documentados algunos procesos que son los que se manejan dentro de las diferentes áreas de la compañía. Estos procesos facilitan a la empresa el manejo y el control operativo y una correcta comunicación entre todos los supervisores y las áreas que están involucradas en cada uno de los procesos. Algunos procesos que están documentados son:

Tabla 16.

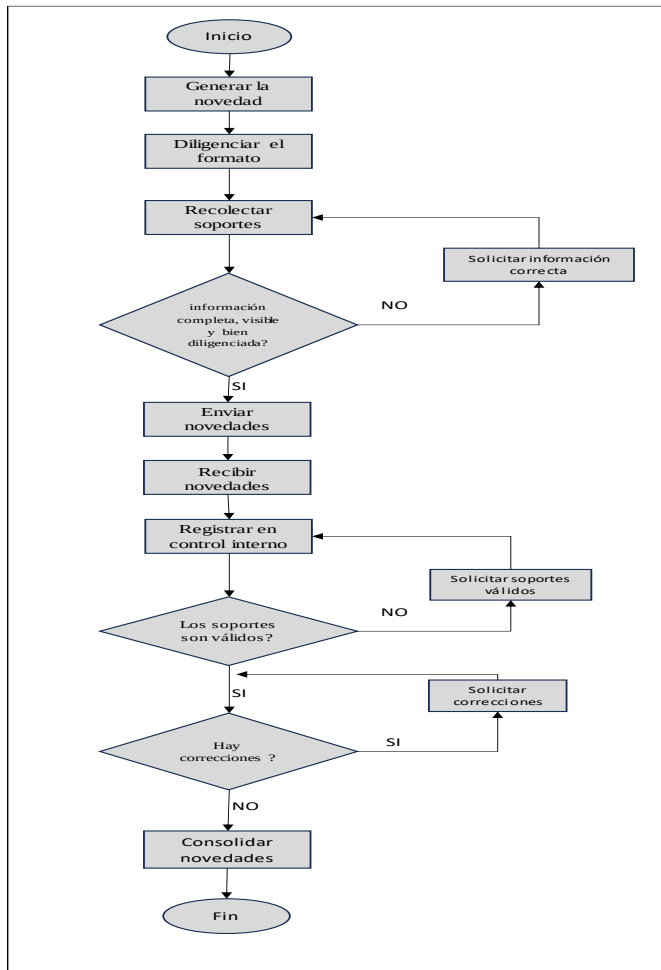
Procedimiento de recepción de novedades.

Paso	Actividad	Responsable	Descripción
	Generación de la novedad	Trabajador / jefe inmediato	El trabajador informa la novedad ocurrida o el jefe reporta la novedad relacionada con la asistencia, turnos o permisos.
	Diligenciamiento del formato	Jefe inmediato / Auxiliar administrativo	Se completa el formato de novedades con toda la información requerida y soportes correspondientes.
	Recolección de soportes	Trabajador	El trabajador entrega incapacidades, permisos médicos y documentos necesarios para validar la novedad.
	Verificación inicial	Jefe inmediato	Se revisa que la información esté completa, que se vea y que este correctamente diligenciada antes de enviarla a nómina.
	Envío de novedades	Jefe inmediato / jefe TH	Las novedades se envían al área de nómina dentro de las fechas establecidas.
	Recepción de novedades	Auxiliar de nómina	El área de nómina recibe los correos, formatos o archivos enviados por los diferentes centros de producción.
	Registro en control interno	Auxiliar de nómina	Se registra cada novedad en una base de datos para llevar seguimiento.
	Validación documental	Auxiliar de nómina	Se revisa que tengan soportes válidos y que la novedad cumpla con las políticas internas.
	Solicitud de correcciones	Auxiliar de nómina	Si hay errores o información incompleta, se devuelve al responsable para corregir.
0	Consolidación de novedades	Auxiliar de nómina	Se consolidan todas las novedades aprobadas para continuar con el proceso de liquidación de nómina.

Nota. La tabla presenta el procedimiento establecido para la recepción, verificación y consolidación de las novedades de nómina.

Figura 17:

Diagrama de flujo Procedimiento de recepción de novedades.



Nota. La figura presenta el diagrama de flujo del procedimiento para la recepción de novedades de nómina.

Nombre del proceso: Procedimiento de recepción de novedades

Fecha de elaboración: 05 de junio de 2026

Elaborado por: Rocky Dayan Díaz Fuentes

Responsable de actualización: Coordinador de Nómina.

Tabla 17.

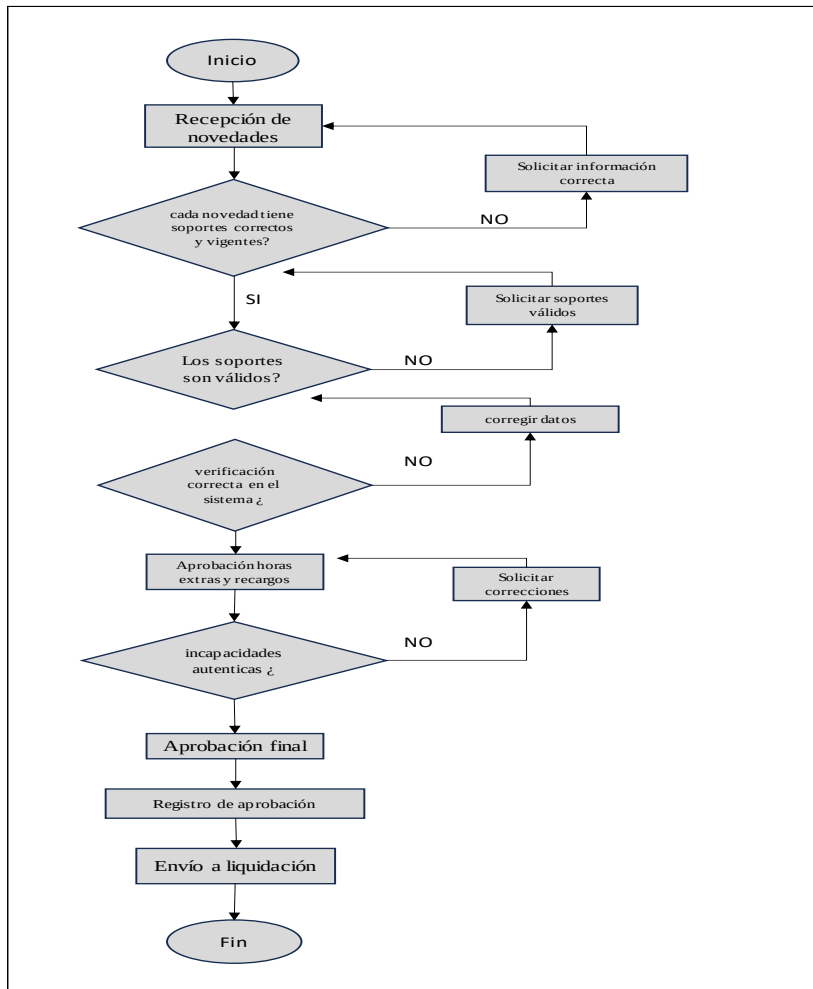
Procedimiento de aprobación de las novedades.

Paso	Actividad	Responsable	Descripción
1	Recepción de novedades registradas	Auxiliar de nómina	El área de nómina recibe las novedades revisadas y verificadas.
2	Revisión de soportes	Auxiliar de nómina	Se valida que cada novedad tenga soportes correctos y vigentes.
3	Validación contra políticas internas	Coordinador de nómina	Se revisa que la novedad cumpla con reglamentos internos, horarios y autorizaciones establecidas.
4	Verificación en sistema	Auxiliar de nómina	Se consulta la información en el sistema de asistencia para confirmar datos.
5	Aprobación de horas extras y recargos	Jefe inmediato / Gerente de área	Se autoriza oficialmente el pago de horas extras, recargos y demás conceptos que afecten el pago.
6	Validación de incapacidades y licencias	Gestión humana	Se revisa la autenticidad y vigencia de incapacidades, licencias o permisos especiales.
7	Corrección de inconsistencias	Auxiliar de nómina	Cuando existen errores, se solicitan correcciones antes de aprobar la novedad.
8	Aprobación final	Coordinador de nómina	Se autoriza el cargue definitivo de las novedades para la liquidación de nómina.
9	Registro de aprobación	Auxiliar de nómina	Se deja evidencia de la aprobación mediante correo o firma.
10	Envío a liquidación	Coordinador de nómina	Las novedades aprobadas pasan al proceso de liquidación de nómina mensual y quincenal.

Nota. La tabla presenta el procedimiento establecido para la revisión, validación y aprobación de las novedades de nómina.

Figura 18:

Diagrama de flujo Procedimiento de aprobación de novedades.



Nota. La figura presenta el diagrama de flujo del procedimiento para la aprobación de novedades de nómina.

Nombre del proceso: Procedimiento de aprobación de novedades

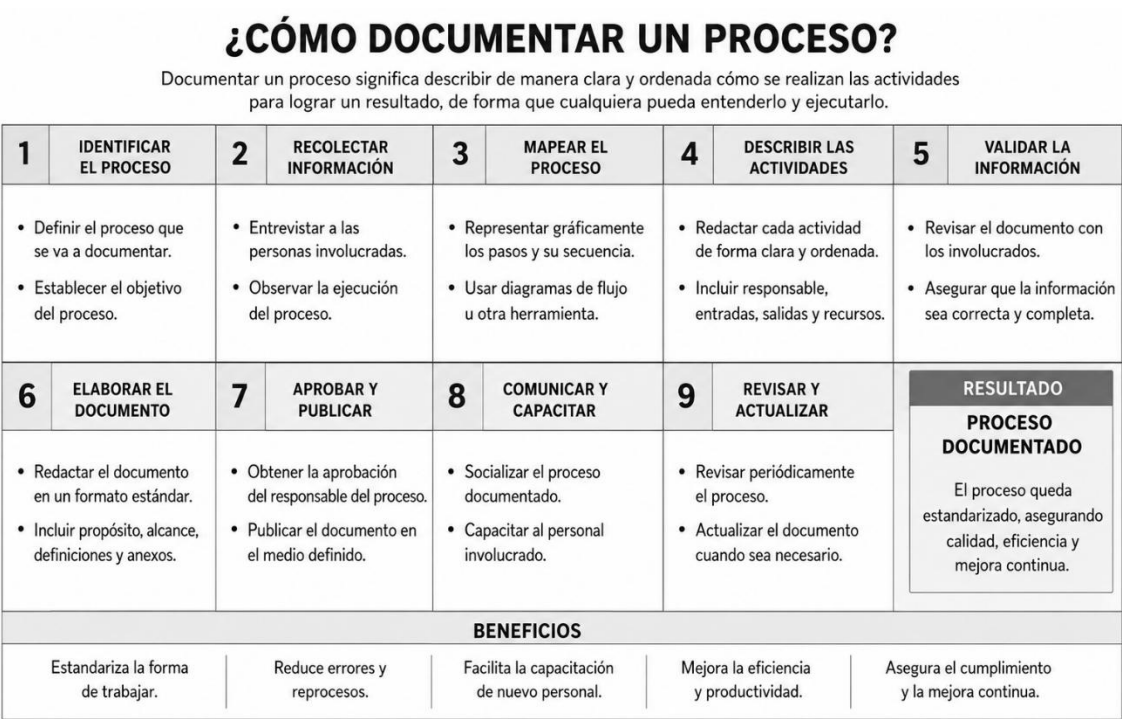
Fecha de elaboración: 05 de junio de 2026

Elaborado por: Rocky Dayan Díaz Fuentes

Responsable de actualización: Coordinador de Nómina

Figura 19:

Mapa de acción para documentar un proceso



Nota. La figura presenta el mapa de acción para la documentación de los procesos de nómina.

4.6 Plan de acción

Tabla 18.

Plan de acción

Objetivo	Mejora	Indicador	Formula	Meta	Responsable	Presupuesto
Facilitar el registro y aprobación de novedades en línea, ayudando a automatizar procesos de nómina, reducir errores y mantener un mejor control de la información de los trabajadores.	Adoptar o implementar un software alternativo que pueda automatizar algunos cálculos, el manejo de las novedades y algunos reportes	Nuevo software adquirido	software adquirido	Adquirir el software en mínimo 6 meses	Gerente general	4.000.000,00
Mejorar la eficiencia de los procesos mediante la implementación de un programa de mejora continua.	Proponer y desarrollar un programa de mejora continua (PHVA)	Solución de Errores con metodología ciclo PHVA	Errores solucionados con metodología ciclo PHVA/errores presentados	Mayor al 85%	Coordinador de Nómina	500.000,00
Reducir los errores que se puedan generar o sanciones legales que puedan ocasionar la pérdida de confianza en los procesos que se manejan en la empresa	Implementar los controles internos antes de cualquier cierre que se pueda hacer en nómina	Aplicación de Check list en cada nómina	cada nómina realiza	100%	Coordinador de Nómina	300.000,00
Implementar un correo único en Outlook para centralizar las novedades de nómina, facilitando la organización, búsqueda y trazabilidad de la información, y reduciendo errores, pérdidas y retrasos.	Crear y divulgar un correo institucional exclusivo para la recepción de novedades de nómina.	Novedades recibidas por el correo único	(Novedades recibidas por correo único / Total de novedades recibidas) × 100	100% de las novedades recibidas por el correo institucional	Dirección de GH/gerencia	100.000,00
Documentar los procedimientos en Word y mediante videos en Teams o Zoom para estandarizar las actividades, reducir errores y reprocesos, y facilitar la capacitación y consulta de los procesos.	Elaborar manuales y videos de los procedimientos de nómina.	Procedimientos documentados	(Procedimientos documentados / Total de procedimientos identificados) × 100	100% de los procedimientos documentados	Coordinador de Nómina	200.000,00

Nota. La tabla presenta el plan de acción propuesto para el fortalecimiento y mejoramiento de los procesos del área de nómina.

Conclusiones

1. El diagnóstico realizado permitió identificar que el área de nómina de la empresa compañía de almacenamiento y logística sí está presentando ciertas fallas que están relacionadas principalmente con la comunicación entre las distintas áreas de la empresa y los centros de distribución. Aunque muchos de los procesos están funcionando bien, todavía se generan ciertos

errores por información incompleta o que envían fuera de los tiempos establecidos

2. También se logró evidenciar que el proceso de la recepción de las novedades es uno de los procesos que más están afectados, ya que la información está llegando por diferentes medios como correos y Whatsapp o algunos formatos físicos, lo que puede cruzar desorden, pérdida de la información e incluso retrasos en el pago de la nómina.

3. Asimismo se observó que los errores que son más comunes están relacionados con las horas extras mal reportadas, descuentos erróneos y algunas novedades registradas, eso afecta directamente los pagos que se hacen a los trabajadores por concepto de la nómina y esto genera también reprocesos dentro del área.

4. A pesar de las diferentes dificultades que se encontraron, la encuesta nos mostró que la mayoría de los trabajadores consideran que la comunicación entre las áreas no es tan mala sino que al contrario suele ser buena en cierto momentos y que mejorarla aún más ayudaría a disminuir los errores y los retrasos que se presentan en los pagos y en el área en general.

5. Finalmente se concluye que la empresa tiene las bases importantes para mejorar, como personal con experiencia y herramientas tecnológicas básicas pero eficaces, pero necesita fortalecer la organización como la estandarización de procesos y algunos manejos de la información para ser más eficiente todo el proceso dentro del área.

Recomendaciones

1. La implementación de un solo canal oficial para poder enviar las novedades de la nómina, evitando que la información llegue por muchos medios diferentes y así poder reducir las pérdidas o las confusiones de los documentos.

2. Capacitaciones frecuentes para todo el personal sobre el manejo correcto de las novedades, del cumplimiento de los protocolos y uso de las herramientas tecnológicas para poder

disminuir los errores humanos en todos los procesos.

3. Hacer revisiones y tener mayor control antes del cierre de la nómina para poder detectar los errores a tiempo y así poder prevenir retrasos en los pagos o reprocesos innecesarios.

4. Mejorar la organización y el seguimiento que se le hace a la información recibida desde los centros de distribución para poder garantizar que las novedades lleguen completas y con los soportes pertinentes dentro de las fechas que se establecen en la compañía.

5. Fortalecer la comunicación entre las áreas de nómina, talento humano y los jefes de cada sede, para que las dudas o las inconsistencias que se puedan presentar tengan una pronta solución y puedan ser más eficaces y más ágiles en el proceso de la recepción de las novedades.

6. Evaluar si existe la posibilidad de poder implementar herramientas o un software complementario que pueda ayudar a la compañía a automatizar algunos procesos de la nómina y se reduzca el trabajo manual.

7. Mantener actualizados y documentados todos los procedimientos que hay dentro de cada área para que cada trabajador tenga claridad sobre cómo se tiene que manejar y se tiene que realizar los procesos correctamente.

Referencias bibliográficas

Bolaños Trujillo, A. (2022). *Propuesta de mejoramiento continuo para el proceso de nómina en una universidad del suroccidente colombiano: una visión desde la rentabilidad organizacional*. Universidad Autónoma de Occidente.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (5.^a ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (12.^a ed.). McGraw-Hill.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Sistemas de información gerencial* (12.^a ed.). Pearson Educación.

Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.

Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.^a ed.). Pearson Prentice Hall.

Sánchez, M. del P. (2017). *Comunicación organizacional efectiva*. Ecoe Ediciones.

Téllez, J. (2018). Indicadores de gestión en procesos administrativos. *Revista Ciencias Estratégicas*, 26(39), 23–34.

Portal Gerencial. (2025). *Cómo mejorar la comunicación interna en una empresa*. <https://www.portalgerencial.com/>.

Universidad Católica de Pereira. (s.f.). *La comunicación organizacional en los procesos de logística en las empresas*. <https://repositorio.ucp.edu.co>

Díaz Navarro, J. A., & Peña Barbosa, H. D. (2016). *Evaluación de la relación entre el clima organizacional y la estructura salarial en empresas del sector comercial y manufacturero del área metropolitana de Bucaramanga*. Universidad Industrial de Santander.

Apéndices

Apéndice A. Certificación de práctica empresarial

Bucaramanga, 05 de junio de 2025

CERTIFICACIÓN DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

Por medio de la presente se certifica que el señor **Rocky Dayan Díaz Fuentes**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1102725318, estudiante del programa de **Gestión Empresarial** de la **Universidad Industrial de Santander**, se encuentra realizando su práctica empresarial en la empresa **COMPAÑÍA DE ALMACENAMIENTO Y LOGÍSTICA**, en el área de **Nómina**.

Dicha práctica inició el día **01 de mayo de 2025** y tiene como fecha de finalización el día **30 de agosto de 2025**, la cual tiene como objetivo el diagnóstico para la identificación de acciones de mejora y optimización en el proceso de recepción y manejo de información relacionados con la gestión de nómina.

La empresa COMPAÑÍA DE ALMACENAMIENTO Y LOGÍSTICA manifiesta su disposición a colaborar con toda la información necesaria para el adecuado desarrollo de la práctica, garantizando el cumplimiento de los objetivos académicos establecidos.

Se expide esta certificación a solicitud del interesado, para los fines académicos que consideren pertinentes.



Cordialmente,

EWARD ANTONIO MARIN TRUJILLO
REPRESENTANTE LEGAL

COMPAÑÍA DE ALMACENAMIENTO Y LOGISTICA



OS-CER364809



SC-CER107510



Calle 88 No. 24-140

Diamante II - Bucaramanga

Teléfono: 684 2951

Cels. 316 469 6685 - 318 415 3012

Apendice B. Encuesta aplicada al personal de nómina y administrativo de la Compañía de Almacenamiento y Logística (CAYL)

Objetivo: Identificar las principales dificultades en la comunicación entre el área de nómina y los centros de distribución, con el fin de proponer estrategias de mejora en los procesos de gestión de nómina.

Instrucciones: Marque la opción que considere más adecuada según su experiencia en la empresa. La información recopilada será utilizada únicamente con fines académicos.

1. Cargo que desempeña.

2. Tiempo que lleva en la empresa.

- Menos de 6 meses.
- 6 meses a 1 año.
- 1 a 3 años.
- Más de 3 años.

3. ¿Considera que la comunicación entre el área de nómina y gestión humana de los centros de distribución es clara y oportuna?

- Siempre.
- Casi siempre.
- A veces.
- Rara vez.
- Nunca.

4. ¿Qué tan frecuentemente recibe información incompleta o errónea desde los centros de distribución?

- Nunca.
- Rara vez.
- A veces.
- Frecuentemente.
- Muy frecuentemente.

5. ¿Cuáles son los medios principales por los que recibe la información de novedades de nómina?

- Correo electrónico.
- WhatsApp / chat interno.
- Formatos físicos.
- Sistema digital o software de nómina.

- Otro: _____

6. En su opinión, ¿estos canales de comunicación son adecuados para garantizar la exactitud y oportunidad de la información?

- Sí.
- Parcialmente.
- No.

7. ¿Existen protocolos definidos para el envío y recepción de novedades de nómina?

- Sí, y se cumplen.
- Sí, pero no siempre se cumplen.
- No existen protocolos definidos.

8. ¿Qué tan oportunas considera que son las respuestas del área de talento humano ante las consultas o aclaraciones de nómina?

- Muy oportunas.
- Oportunas.
- Poco oportunas.
- No son oportunas.

9. ¿Con qué frecuencia se presentan errores o retrasos en el pago de nómina debido a fallas en la comunicación interna?

- Nunca.
- Rara vez.
- A veces.
- Frecuentemente.
- Muy frecuentemente.

10. ¿Qué tipo de errores o inconsistencias se presentan con mayor frecuencia?

- Horas extras mal reportadas.
- Novedades no registradas a tiempo.
- Descuentos o deducciones erróneas.
- Incapacidades o licencias mal procesadas.
- Otro: _____

11. ¿Cuánto tiempo promedio tarda la corrección de un error en la nómina?

- Menos de 1 día.
- 1 a 3 días.

- 4 a 7 días.
- Más de una semana.

12. ¿Considera que el área de nómina cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para su labor?

- Sí.
- Parcialmente.
- No.

13. ¿Cree que una mejor comunicación interna podría reducir los errores o demoras en los procesos de nómina?

- Sí.
- No.
- No está segur@.

14. ¿Qué estrategias considera que podrían mejorar la comunicación entre el área de nómina y los centros de distribución?

15. ¿Qué aspectos considera prioritarios para optimizar los procesos del área de nómina?

La encuesta fue elaborada y aplicada mediante Google Forms a una muestra de 134 colaboradores de la Compañía de Almacenamiento y Logística (CAYL)
<https://forms.gle/NjsbgLm6Jm6A5wg28>

Apéndice C. Cotización referencial para la implementación del software BUK

COTIZACIÓN REFERENCIAL

Proveedor: BUK Colombia

Cliente: Compañía de Almacenamiento y Logística (CAYL)

Fecha: Julio de 2026

Objeto: Implementación de un software de gestión del talento humano para fortalecer el proceso de nómina.

Descripción de la propuesta

Se propone la implementación del software **BUK**, una plataforma de gestión del talento humano que permite automatizar procesos relacionados con la administración de personal y nómina, facilitando el registro y aprobación de novedades, el control de asistencia, la gestión documental y la generación de reportes.

Concepto	Descripción
Software	BUK – Gestión del Talento Humano
Empresa beneficiaria	Compañía de Almacenamiento y Logística (CAYL)
Número aproximado de colaboradores	1.300
Módulos propuestos	Nómina, Control de asistencia, Vacaciones, Incapacidades, Licencias y permisos, Horas extras, Portal del colaborador y Reportes administrativos
Modalidad	Plataforma en la nube (Software as a Service – SaaS)
Soporte técnico	Incluido
Actualizaciones	Incluidas
Capacitación inicial	Incluida por el proveedor

Valor estimado

Concepto	Valor
Licenciamiento mensual para empresas con más de 200 colaboradores	Desde \$4.000.000 COP mensuales

Beneficios esperados

- Automatización del proceso de recepción y aprobación de novedades.
- Disminución de errores en la liquidación de la nómina.
- Centralización de la información en una única plataforma.
- Mayor trazabilidad y control sobre los procesos.
- Reducción de reprocesos administrativos.
- Generación automática de reportes e indicadores.
- Integración con otros procesos de gestión del talento humano.

Observaciones

- El valor presentado corresponde a una **cotización referencial**, elaborada con base en la información comercial disponible del proveedor BUK para organizaciones con más de 200 colaboradores.
- El precio final puede variar de acuerdo con el número de empleados, los módulos contratados, los servicios de implementación, parametrización y las condiciones comerciales definidas por el proveedor.

- Para la implementación definitiva se recomienda solicitar una cotización oficial directamente al proveedor.

Valor estimado del proyecto: Desde **\$4.000.000 COP mensuales**, sujeto a validación por parte del proveedor.