

Plan De Fortalecimiento Del Proceso De Aprendizaje En El Área De Nómina En Adecco
Servicios

Adecco Servicios S.A.S

Sharick Tatiana Gonzalez Sierra

Trabajo de grado presentado, en la modalidad de Práctica Empresarial para optar grado

Director (es):

Cristhian Castro Cely

Universidad Santo Tomas Seccional Tunja

Facultad De Ciencias Económicas Contables

Negocios Internacionales

Tunja, Boyacá

2025

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	5
Palabras Clave.....	6
Abstract.	7
KEY Words.....	8
Introducción	9
Justificación.....	10
Pregunta Reflexión.....	12
Estudio De La Empresa.....	13
Portafolio De Servicios	14
Misión	16
Visión	16
Valores De La Empresa.....	16
Posición En El Mercado.....	17
Antecedentes	18
Recopilación De Información	18
Mercado Global y Regional de Payroll y Outsourcing	20
Contexto Regional (Latinoamérica - Colombia).....	20
Plataforma Que Se Utiliza En Área Payroll.....	21
Pricing	21
Dashboard	22
Diagnostico	23
Análisis FODA.....	24
Análisis MIME.....	25
Análisis MEFE	26
Propuesta De Mejora.....	27
Objetivos Específicos Del Plan De Mejora.....	27

Iniciativa Estratégica	28
Problemática Identificada.....	28
Metas	29
Indicadores	30
Estructuración Y Diseño De La Guía.....	31
Estrategias De Implementación.....	32
Cronograma.....	34
Recomendaciones	35
Conclusiones	36
Referencias	37

Tabla De Ilustraciones

Ilustración 1: Historia de Adecco	14
Ilustración 2	19
Ilustración 3	28

Lista De Tablas

Tabla 1: Matriz De Impacto De La Mejora Estratégica	29
Tabla 2: Matriz Perfil De Oportunidades Y Amenazas Del Entorno	30
Tabla 3: Indicadores Para Medir Los Resultados	37
Tabla 4: Cronograma	40

Resumen

Este documento presenta una propuesta de plan de mejora, desarrollada durante las prácticas empresariales en la empresa Adecco Servicios S.A. El proyecto se centró en el diseño e implementación de una guía educativa y práctica para que los nuevos practicantes aprendieran y se adaptaran a las herramientas tecnológicas clave para la gestión de nóminas. La propuesta surgió tras identificar una debilidad en el proceso de incorporación: los becarios que se acercaban al final de sus prácticas tenían diferentes períodos de adaptación según la capacitación recibida. Esta variación provocaba una transferencia de conocimientos inconsistente y una curva de aprendizaje prolongada para los nuevos empleados.

Para abordar esta situación, se propuso el desarrollo de una guía estructurada, clara y visual para estandarizar la capacitación y permitir que los empleados adquieran autonomía durante las primeras semanas de empleo. Este documento analiza la situación mediante matrices estratégicas (FODA, MEFE, MIME) y desarrolla objetivos, estrategias de implementación, cronogramas y un sistema de métricas para evaluar el progreso. Se espera que la implementación de esta propuesta optimice la curva de aprendizaje de los nuevos practicantes, mejore la eficiencia en la ejecución del trabajo, reduzca los errores recurrentes relacionados con el proceso de nómina y mejore la calidad del servicio en el departamento. El plan de mejora busca contribuir al desarrollo organizacional, incrementar la productividad en el departamento de nómina y promover el crecimiento profesional de los estudiantes durante sus prácticas.

Palabras Clave

Pasantía, Servicios Adecco, Negocios Internacionales, Nomina, Gestión comercial, Desarrollo Profesional

Abstract.

This document presents a proposed improvement plan, developed during an internship at Adecco Servicios S.A. The project focused on the design and implementation of an educational and practical guide to help new interns learn and adapt to key payroll management technologies. The proposal arose after identifying a weakness in the onboarding process: interns nearing the end of their internships experienced varying adaptation periods depending on the training they received. This variation resulted in inconsistent knowledge transfer and a prolonged learning curve for new employees.

To address this situation, the development of a structured, clear, and visual guide was proposed to standardize training and enable employees to gain autonomy during their first weeks of employment. This document analyses the situation using strategic matrices (SWOT, MEFE, MIME) and develops objectives, implementation strategies, timelines, and a metrics system to evaluate progress. The implementation of this proposal is expected to optimize the learning curve for new interns, improve work efficiency, reduce recurring errors related to the payroll process, and enhance the quality of service in the department. The improvement plan aims to contribute to organizational development, increase productivity in the payroll department, and promote the professional growth of students during their internships.

KEY Words

Internship, Adecco Services, International Business, Payroll, Sales Management,
Professional Development

Introducción

Las prácticas profesionales son parte fundamental de la formación profesional, ya que permiten a los estudiantes aplicar los conocimientos teóricos adquiridos durante sus estudios en un entorno laboral real. En este marco, la práctica se realizó en Adecco Servicios SA, empresa líder en gestión de recursos humanos, especialmente en nómina. El objetivo principal de esta experiencia fue fortalecer el proceso de formación de nuevos practicantes en este campo, ya que la introducción y transferencia de conocimientos dependía en gran medida de los estudiantes que habían completado su período de prácticas.

Esta situación generó curvas de aprendizaje variables, dificultades para dominar los procesos y provocando retrasos en la adquisición de las plataformas tecnológicas necesarias para ejecutar correctamente las tareas de nómina. Para abordar este problema, se inició el diseño e implementación de una guía estructurada, visual y paso a paso para estandarizar la capacitación y garantizar un proceso de incorporación más ágil, claro y eficiente.

Este documento presenta una propuesta de plan de mejora para optimizar el proceso de aprendizaje en el área de nómina mediante una guía práctica y autonomía para los aprendices, mejorando la calidad del desempeño y contribuyendo al aumento de la productividad en dicha área. Se presentan objetivos, estrategias, un cronograma de implementación e indicadores de seguimiento para evaluar la efectividad de las iniciativas.

Justificación

Durante el desarrollo de las prácticas en nómina de Adecco Servicios SA, se identificaron fallas en el proceso de incorporación de nuevos practicantes. La falta de una orientación sistemática sobre el uso de las plataformas internas de la empresa provocaba un período de adaptación de entre (1-2 semanas) hasta a un mes, lo que resultó en errores por falta de conocimiento y capacitación insuficiente debido a la excesiva dependencia de otros practicantes. Esta situación afecta la eficiencia operativa y limita la experiencia de formativa de los practicantes.

La clave del plan de mejora es estandarizar y simplificar el proceso de incorporación para que los nuevos practicantes comprendan desde el principio cómo usar las herramientas tecnológicas esenciales para la gestión de nómina. Esto es particularmente importante en Colombia, donde las estrictas regulaciones legales rigen el pago puntual y preciso de salarios y cotizaciones a la seguridad social (Nómina en Colombia: conceptos clave | Actualícese, 2025). Los errores en este proceso podrían no solo sucumbir la confianza del tanto del cliente como del estudiante, sino también en ocasiones extremas resultar en sanciones económicas para la organización.

La propuesta se basa en el desarrollo de una guía de instrucciones que promueve el aprendizaje autónomo, acorta la curva de adaptación y estandariza los procedimientos básicos. Existen ejemplos internacionales que respaldan este tipo de iniciativa. (Informe Tendencias Globales de Capital Humano identifica a la confianza y al desarrollo humano sostenible como principales temas para las organizaciones, 2024) informó que el 79% de las empresas con programas de implementación estructurados lograron un aumento de la productividad en los primeros seis meses. (¿Qué es Salesforce? | ¿Qué hace Salesforce?, s.f.) también informó que la

capacitación guiada redujo los errores en la fase inicial de incorporación hasta en un 45%. De igual manera, (Alonso, 2025) informó que la implementación de manuales prácticos en sus operaciones latinoamericanas mejoró la integración de los empleados.

Teniendo en cuenta lo anterior, la guía propuesta pretende ser más que un simple documento informativo; pretende ser una herramienta de apoyo permanente que optimice la capacitación, mejore la calidad del trabajo desde las primeras semanas y fortalezca la eficiencia del departamento de nómina de Adecco Servicios SA.

Pregunta Reflexión

¿De qué manera la implementación de guías prácticas de estudio contribuye la curva de adaptación, minimizar errores operativos y potenciar la formación profesional de los nuevos practicantes del área de nómina en Adecco Servicios Colombia SAS?

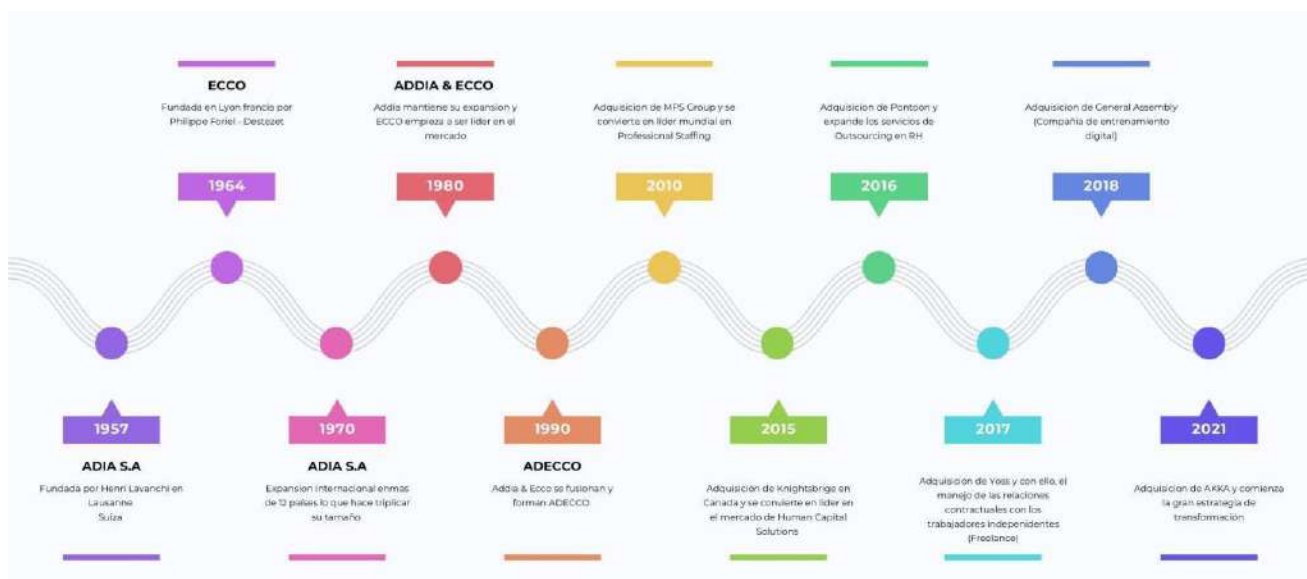
Estudio De La Empresa

Adecco Colombia forma parte del Grupo Adecco, líder global en soluciones integrales de talento humano, con presencia en más de 60 países y una trayectoria de más de 40 años en el mercado colombiano. Su enfoque se centra en conectar a las personas con oportunidades laborales y brindar a las empresas soluciones personalizadas para la gestión de sus recursos humanos.

Dentro de su estructura, Adecco Servicios S.A. se especializa en ofrecer servicios estratégicos como selección de personal, externalización, administración de nómina, empleo temporal, consultoría y capacitación, apoyando a empresas de diferentes sectores económicos. Gracias a su experiencia, infraestructura y alcance, Adecco se ha consolidado como un socio de confianza para las organizaciones, contribuyendo al desarrollo profesional de las personas y fortaleciendo la parte empresarial en Colombia. (Adecco Group Annual Report 2024 , 2024)

Desde 1996, Adecco es el resultado de la fusión de Adia (Suiza, 1957) y Ecco (Francia, 1964), empresa pionera en el sector de servicios de recursos humanos. Una empresa enfocada en brindar oportunidades laborales y soluciones innovadoras para el empleo temporal, la externalización, la nómina y la gestión de RR. HH, como se puede observar en la imagen. (Humanos, s.f.)

Ilustración 1: Historia de Adecco



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de The Adecco Group Web Site

Portafolio De Servicios

ADECCO SERVICIOS S.A. ofrece un portafolio integral de soluciones para la gestión del talento, diseñado para satisfacer las necesidades estratégicas y operativas de empresas de diversos sectores. Sus servicios abarcan desde la selección y administración de personal hasta la consultoría organizacional, la externalización y el procesamiento de nóminas. En selección de personal, Adecco ofrece procesos especializados que incluyen evaluaciones de contribución, pruebas de vanguardia, un centro de evaluación, estudios de confiabilidad, visitas domiciliarias y servicios de externalización modulares y a demanda, garantizando procesos efectivos, seguros y personalizados para cada perfil. A través de su división Spring Professional, la compañía se centra en la atracción de talento cualificado para sectores como ingeniería, salud, finanzas, ventas y marketing, y tecnologías de la información, proporcionando soluciones especializadas para puestos de alto nivel.

Evaluación del capital humano, mediante la medición del clima organizacional, la evaluación del desempeño, el diagnóstico cultural, la evaluación del equipo de ventas y los programas de liderazgo. Estrategia organizacional, que incluye servicios de salud y seguridad en el trabajo, gestión de riesgos psicosociales, análisis de la carga de trabajo y estudios salariales. Recursos humanos y desarrollo, con soluciones como gestión del cambio, externalización de recursos humanos, descripciones de puestos, innovación organizacional y metodologías ágiles de resolución de problemas. En cuanto a la externalización, Adecco ofrece soluciones flexibles que permiten a las empresas delegar funciones clave, mejorando así la eficiencia operativa.

Como parte de su servicio de administración de nóminas, Adecco gestiona el procesamiento completo de las nóminas, la generación de comprobantes de pago, la elaboración de informes, las interfaces contables, la distribución de hojas de cálculo de AFC y la consolidación de beneficios sociales, así como la gestión de la seguridad social a través de un operador autorizado. En cuanto a los contratos temporales, la empresa gestiona la contratación de trabajadores temporales mediante contratos por proyecto o de obra, adaptándose a las necesidades específicas de cada cliente. También ofrece soluciones empresariales in situ para empresas con grandes plantillas distribuidas en varias ciudades que requieren atención especializada y soluciones personalizadas. Con este portafolio, ADECCO SERVICIOS S.A. se posiciona como un socio estratégico en la optimización del talento humano, con el respaldo de la experiencia, la tecnología y un enfoque en la eficiencia y la transformación organizacional.

Misión

Suplir las necesidades del mercado relacionadas con el recurso humano, contando con la gestión de un equipo comprometido con altos niveles de calidad, claros principios éticos y responsabilidad social, buscando la satisfacción permanente de nuestros colaboradores, clientes y accionistas. (The Adecco Group Web Site, 2025)

Visión

Nuestra visión es garantizar que las personas en todo el mundo estén inspiradas, motivadas, capacitadas y desarrolladas para aprovechar el futuro del trabajo. Estar en entornos donde estén capacitados para prosperar, estimulados para tener éxito y con todas las oportunidades para hacer que su futuro individual sea mejor y más brillante que nunca. (The Adecco Group Web Site, 2025)

Valores De La Empresa

La cultura de Adecco se basa en un conjunto de valores que guían nuestras acciones diarias y fortalecen nuestras relaciones con clientes, empleados y personas que buscan empleo. Estos valores incluyen la transparencia y la ética en todo lo que hacemos, un espíritu emprendedor que impulsa la innovación y se adapta a los cambios del mercado, el trabajo en equipo que fomenta la colaboración para lograr resultados sostenibles y la excelencia en el servicio que supera las expectativas de quienes confían en nosotros, como se puede observar en la siguiente ilustración.

Ilustración 2



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de The Adecco Group Web Site

Posición En El Mercado

El Grupo Adecco se ha posicionado como líder global en la gestión del talento humano, consolidando su liderazgo en el mercado mediante una sólida estrategia que le permite adaptarse a las nuevas dinámicas de la fuerza laboral e impulsar la transformación organizacional. La empresa se destaca por su enfoque en ofrecer soluciones de trabajo flexibles y eficientes, orientadas a impulsar la productividad y el desarrollo del talento en empresas de diversos

sectores y tamaños, conectando a cientos de miles de empleados con oportunidades en todo el mundo cada día.

La compañía destaca por su capacidad de innovación y adaptación a las tendencias del mercado. Al invertir en digitalización, utiliza herramientas y análisis de datos para optimizar las relaciones con clientes y candidatos. También aborda la escasez de talento mediante programas de consultoría, formación y reciclaje profesional, y promueve un mercado laboral inclusivo integrando los principios de sostenibilidad, diversidad, equidad e inclusión (DE&I) en su estrategia corporativa. Este enfoque integral permite a Adecco no solo responder a las necesidades actuales del mercado, sino también anticiparse al cambio, consolidando su posición como líder global en gestión del talento y transformación laboral. (The Adecco Group | Nuestra Estrategia - Nuestro Grupo - Grupo Adecco, s. f.)

Antecedentes

Recopilación De Información

En los últimos años, el Grupo Adecco ha consolidado su liderazgo global en soluciones de talento humano, demostrando un crecimiento sostenido y una notable capacidad de adaptación a los cambios del mercado laboral. En el segundo trimestre de 2025, la compañía superó las expectativas financieras, registrando un beneficio operativo de 115 millones de euros, un 6 % por encima de las previsiones, y unos ingresos totales de 5.780 millones de euros, lo que representa un incremento del 0,4 % interanual y del 2 % en comparación con el trimestre anterior (Reuters, 2025a). Estos resultados se suman a un inicio de año favorable, en el que el beneficio operativo

del cuarto trimestre de 2024 alcanzó los 144 millones de euros, acompañado de indicios de recuperación en el volumen de contratación.

En cuanto a innovación, Adecco se ha centrado en la digitalización de sus procesos y la incorporación de tecnologías avanzadas. En julio de 2025, el grupo completó la primera implementación a gran escala de un sistema de inteligencia artificial agenciatic para procesos de reclutamiento, consolidando su posición como empresa innovadora en el sector (Adecco Group Annual Report 2024 , 2024) Este progreso se complementa con estrategias de automatización e inteligencia de datos que optimizan la interacción con clientes y candidatos.

En el contexto colombiano, Adecco Colombia mantiene una sólida presencia, con más de 50 años de experiencia, 11 sucursales en 8 ciudades y una cartera de más de 1500 empresas clientes nacionales e internacionales (The Adecco Group Web Site, 2025) Este alcance y experiencia convierten a la filial en un actor clave en el mercado laboral colombiano y en un aliado estratégico para empresas de diversos sectores. La diversificación del grupo también se refleja en marcas especializadas como Akkodis, centrada en tecnología e ingeniería, y LHH, enfocada en talento profesional y soluciones de transición de carrera. Estas divisiones fortalecen la capacidad de Adecco para responder a las demandas del futuro del trabajo y a tendencias globales como la transformación digital, la sostenibilidad y la inclusión laboral.

Adecco combina solidez financiera, innovación tecnológica y una presencia consolidada en Colombia, condiciones que favorecen la implementación de iniciativas estratégicas como el plan de mejora propuesto para el área de Nómina.

Mercado Global y Regional de Payroll y Outsourcing

El mercado mundial de externalización de RRHH está creciendo rápidamente. En 2024 facturó alrededor de 42 455 millones de USD y se prevé que alcance los 68 978 millones de USD en 2032, con una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 6,2 % . (Alonso, 2025)

En cuanto a la externalización de nóminas, se espera un crecimiento continuo, impulsado por adopciones tecnológicas como RPA e IA, de 11 170 millones de USD en 2023 a 12 010 millones de USD en 2024, con un crecimiento anual del 5 % estas cifras reflejan un contexto favorable y respaldan la importancia de fortalecer y estandarizar los procesos de introducción de nuevos miembros del equipo. (Systems, 2024)

Contexto Regional (Latinoamérica - Colombia)

En América Latina, el mercado de software y servicios de nóminas está creciendo rápidamente debido a la digitalización y a la necesidad de cumplir la normativa. (Latin America HR Payroll Software Market 2025-2034 | Size, Share, Growth, s. f.). En Colombia específicamente, el mercado de externalización de RRHH generó alrededor de 135 millones de dólares en 2021 y se espera que crezca a 175 millones de dólares para 2025, a una CAGR del 6,5%. El futuro de la investigación de mercados. Lo cual evidencia en un entorno regional dinámico que demanda soluciones efectivas y profesionales bien capacitados.

Plataforma Que Se Utiliza En Área Payroll

Pricing

El pricing se refiere al conjunto de métodos y estrategias utilizados por las empresas para determinar el valor monetario de sus productos y servicios en el mercado. Este proceso implica el análisis de diversos factores, como los costes de producción, la demanda, la competencia y la percepción del valor por parte del consumidor. La correcta aplicación de las técnicas de fijación de precios es un elemento crucial para el desarrollo y la sostenibilidad de las empresas, especialmente en el sector minorista, donde el precio suele ser uno de los factores decisivos en la elección de compra del cliente. Fijar el precio adecuado no sólo influye en la rentabilidad de la empresa, sino también en su posicionamiento competitivo y en la relación que mantiene con su mercado objetivo. (¿Qué es el pricing y cómo funciona? | Reactev, s.f.)

Salesforce

Salesforce es una plataforma completa diseñada para anticiparse a las cambiantes necesidades y expectativas de los clientes mediante la integración de herramientas avanzadas de análisis de datos, inteligencia artificial de confianza y aplicaciones líderes en las áreas de ventas, atención al cliente, marketing, comercio electrónico y tecnología de la información. Todo ello se unifica en un sistema centralizado, lo que permite a las empresas gestionar eficazmente cada etapa del ciclo empresarial. Al utilizar Salesforce, las organizaciones pueden acceder a una visión completa y en tiempo real de la información de los clientes, lo que facilita el trabajo coordinado de todos los equipos. Además, la plataforma incluye agentes de inteligencia artificial que colaboran directamente con los empleados, agilizando procesos, automatizando tareas y tomando decisiones estratégicas de forma autónoma. Esto no sólo impulsa más negocio, sino que también ayuda a fortalecer la relación con los clientes existentes, proporcionándoles experiencias

personalizadas y aumentando su satisfacción. (¿Qué Es Salesforce? | ¿Qué Hace Salesforce?, s. f.)

Dashboard

El dashboard es una herramienta fundamental de reporting y visualización de la información, que permite realizar un seguimiento detallado de los indicadores y factores clave que afectan directamente al funcionamiento y rendimiento de una organización. Su principal utilidad radica en facilitar la toma de decisiones estratégicas a partir de datos actualizados y organizados de forma clara y comprensible. Sin embargo, para que el cuadro de mando cumpla realmente su finalidad estratégica, es esencial que las métricas y los datos presentados estén estrechamente relacionados con los objetivos empresariales y orientados a medir el crecimiento y la evolución de la empresa. Esto garantiza que los esfuerzos de seguimiento y análisis se centren en aspectos que generen valor y contribuyan al éxito de la organización. (KYOCERA, 2024)

Diagnostico

Esta sección presenta un diagnóstico de la situación actual de Adecco Servicios S.A., elaborado con base en información recopilada previamente y representado mediante tres matrices clave. Estas herramientas permiten analizar, desde diferentes perspectivas, los factores internos y externos que influyen en el funcionamiento del área de Nómina, identificando las fortalezas y debilidades de la organización, así como las oportunidades y amenazas del mercado.

Analisis FODA

La matriz FODA permite una evaluación integral de los factores internos y externos que impactan el desempeño del área de Nómina de Adecco Servicios S.A. Este análisis identifica las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas del entorno, para establecer estrategias que potencien los aspectos positivos y mitiguen los riesgos identificados.

(fortalezas?, s.f.)

Ilustración 3



Fuente: Elaboración propia

Analisis MIME

La matriz MIME (Matriz de Impacto de la Mejora Estratégica) permite analizar el impacto que la implementación de la guía de capacitación tendrá en los nuevos practicantes de Nómina. Este análisis visualiza cómo la propuesta podría impactar aspectos clave como la productividad, el tiempo de adaptación, la calidad del trabajo y la optimización de recursos.

Tabla 1: Matriz De Impacto De La Mejora Estratégica

MIME			
FACTORES INTERNOS CLAVES DE ÉXITO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
Estrategias organizacionales	0,07	3	0,21
Conocimiento de procedimienrto y proceso	0,06	4	0,24
Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes	0,05	3	0,05
Motivación a trabajadores	0,08	3	0,24
Toma de decisiones	0,07	4	0,28
Nivel de tecnología utilizada en los proyectos	0,06	3	0,18
Valor agregado en los productos	0,06	3	0,24
Evaluación de desempeño y compromiso	0,08	3	0,10
Estrategias de comunicación y marca empleadora	0,05	2	0,10
Sistema de seguridad y salud en el trabajo	0,06	3	0,18
Servicio al cliente	0,06	2	0,18
Gestión de resultados financieros	0,06	3	0,18
Capacidad financiera para satisfacer la demanda	0,05	3	0,15
TOTAL	1,00	44	2,69

Fuente: Elaboración propia

Analisis MEFE

La matriz MEFE nos permitirá evaluar las oportunidades y amenazas del entorno que afectan a Adecco Servicios SA, identificar su capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos, regulatorios y del mercado laboral, y determinar su posición externa en relación con la competencia. (Matriz Matriz MEFE y MEFI, herramientas para análisis estratégico -, 2022)

MATRIZ MEFE Adecco Servicios S.A. ((Área Payroll))			
FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACION	CALIFICACIÓN	PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1. Aumento en la demanda de servicios de outsourcing y gestión de nómina en Colombia	0,10	4	0,40
2. Mayor inversión empresarial en soluciones tecnológicas para optimizar procesos de RHH	0,09	4	0,36
3. Alianzas con universidades que fortajecen la formación académica y practica	0,08	3	0,24
4. Crecimiento del mercado BPO (Business Process Outsourcing) en Colombia	0,08	4	0,32
5. Fortalecimiento de la normativa laboral que em-pulsa la profesionalización del talento humano	0,07	3	0,21
AMENAZAS			
6. Alta competencia en el mercado del outsourcing con empresas tecnológicamente mas avanzadas	0,10	2	0,20
7. Cambios frecuentes en la legislación laboral colombiana que exigen constante actualización	0,09	2	0,18
8. Riesgos de ciberseguridad por manejo de	0,08	2	0,16
9. Avance de la automatización que puede reducir la demanda de personal operativo	0,08	3	0,24
	TOTAL	1,00	2,70

Fuente: Elaboración propia

Propuesta De Mejora

Diseñar e implementar una guía práctica para los nuevos practicantes de Nómina de Adecco Servicios SA con el fin de optimizar su aprendizaje y adaptación a la plataforma tecnológica.

Objetivos Específicos Del Plan De Mejora

El proyecto busca recopilar y estructurar la información esencial que los becarios necesitan para desempeñar eficazmente sus funciones durante sus prácticas. Con base en esta información, se está diseñando una guía práctica y educativa para los nuevos becarios del departamento de nóminas de Adecco Servicios SA. Esta guía los orientará en su proceso de aprendizaje y les facilitará la comprensión de las herramientas utilizadas en el área.

Finalmente, la guía se implementará y evaluará durante el proceso de inducción del nuevo becario, midiendo su tiempo de adaptación y desempeño durante las primeras cuatro semanas, con el objetivo de determinar su efectividad y realizar los ajustes necesarios.

Iniciativa Estratégica

Problemática Identificada

En el transcurso de la formación, identifiqué que los nuevos aprendices solían tener dificultades para adaptarse al sector de las nóminas. En concreto, se detectaron los siguientes problemas:

- Desconocimiento del funcionamiento de la plataforma de nóminas: los practicantes entraban en la empresa sin un conocimiento amplio sobre los diferentes programas que se utilizan en la empresa, lo que retrasaba su tiempo de adaptación y afectaba a su productividad inicial.
- Falta de documentación estandarizada: Durante el periodo de formación, se detectaron deficiencias en el proceso de inducción en los nuevos practicantes en el área de payroll. La falta de guías ha conllevado a que dependa del practicante saliente, lo que podía dar lugar a variaciones en el tiempo de aprendizaje y errores debido a la falta de estandarización de conocimientos normalizada.
- Retraso en el proceso de aprendizaje: El tiempo medio de adaptación es de más de dos semanas, mientras que, con un asesoramiento claro y didáctico.

Metas

Los objetivos de esta guía se centran en ayudar a los nuevos practicantes de Nómina de Adecco a adaptarse eficientemente al uso de las herramientas de trabajo. El objetivo es:

- Reducir el tiempo que tardan los estudiantes en familiarizarse con el campo.
- Aumentar la autonomía de los aprendices en el uso de la plataforma.
- Minimizar los errores operativos debidos a la falta de familiaridad con el sistema.
- Asegurar que las tareas básicas asignadas se completen de forma estandarizada.

De esta manera, la guía no solo fortalece el proceso de incorporación, sino que también contribuye a mejorar el rendimiento y la productividad en el área de Nómina.

Indicadores

Este cronograma detalla las actividades planificadas para la implementación de la guía de capacitación en el departamento de Nómina de Adecco Servicios SA. El plan, de tres semanas de duración, incluye fases de inducción, mentoría y evaluación para potenciar el autoaprendizaje de los participantes y optimizar los procesos de trabajo del departamento como se refleja en la siguiente tabla

Tabla 3: Indicadores Para Medir Los Resultados

#	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta esperada	Frecuencia de medición	Responsable
1	Reducción del tiempo de adaptación	$(\text{Tiempo promedio de adaptación antes} - \text{Tiempo despues}) / \text{Tiempo antes} \times$	$\geq 40 \%$	Cada nuevo practicante	Supervisor de nómina
2	Nivel de autonomía en plataformas	% de tareas realizadas sin asistencia del mentor despues de 2 semanas	$\geq 70 \%$	Semanal (semanas 1-4)	Mentor asignado
3	Reducción de errores operativos	$(\text{Número de errores antes} - \text{Número de errores despues}) / \text{Errores antes} \times 100$	$\geq 50 \%$	Mensual	Analista de nómina
4	Satisfacción de los practicantes	Promedio de encuesta de satisfacción (escala 1-5)	$\geq 4,5$	Al finalizar inducción	Coordinador de practicas
5	Cumplimiento en estándares ejecutando	% de tareas basicas ejecutadas según guía	$\geq 90 \%$	Semanal	Supervisor de nómina

Fuente: Elaboración propia

Estructuración Y Diseño De La Guía

La guía para nuevos practicantes en el área de payroll de Adecco Servicios S.A. está diseñada como un documento informativo y práctico que busca guiar el uso de las tres herramientas principales que apoyan la gestión del área. Su objetivo es reducir la curva de aprendizaje, garantizar una gestión adecuada de los sistemas y facilitar la adaptación de los practicantes.

El contenido de la guía está organizado en módulos específicos, cada uno dedicado a una de las herramientas clave utilizadas por Adecco, detallando los pasos para acceder, navegar y utilizarlas correctamente en los procesos del área. De esta manera, el becario contará con material de referencia que le permitirá comprender el funcionamiento de las plataformas y cómo deben aplicarse en su trabajo diario.

La guía incluirá:

La herramienta está diseñada para guiar a los practicantes en el uso correcto de las plataformas de nómina, proporcionándoles información esencial para comprender su funcionamiento y realizar sus tareas correctamente. Para facilitar el aprendizaje, la guía incluye una sección de acceso y navegación que describe los pasos para iniciar sesión en la plataforma y familiarizarse con su interfaz.

También presenta las principales funciones que el becario debe manejar, acompañadas de ejemplos prácticos, simulaciones y capturas de pantalla que ilustran las operaciones más comunes dentro del sistema. Finalmente, la herramienta incluye una sección de recomendaciones y mejores prácticas, destinadas a promover el uso eficiente de la plataforma, optimizar el flujo de trabajo y prevenir errores comunes durante el período de capacitación.

El diseño de la guía se basa en un lenguaje claro, diagramas visuales y materiales gráficos sencillos que facilitan la comprensión. Este enfoque busca garantizar que el pasante no solo reciba una inducción básica, sino que también cuente con un documento de referencia permanente que lo oriente en la ejecución de sus tareas, garantizando así una gestión adecuada de los sistemas desde el primer día.

Estrategias De Implementación

La implementación de la guía para nuevos practicantes en el departamento de Nóminas de Adecco requiere un enfoque organizado que garantice su utilidad, relevancia y aplicación efectiva en el proceso de incorporación. Para ello, se proponen las siguientes estrategias:

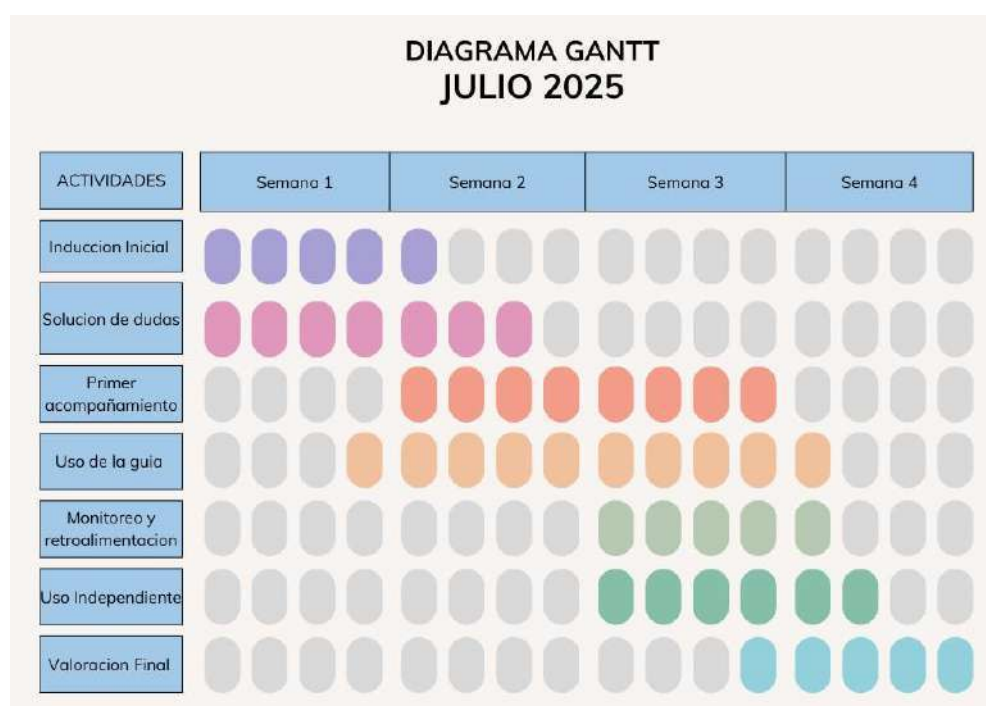
1. Capacitación inicial estructurada
 - Realizar una sesión de incorporación que ofrezca una explicación práctica del uso de las tres herramientas de trabajo principales (plataformas y sistemas internos).
 - Incluir ejemplos reales de tareas recurrentes, como el registro de clientes, el seguimiento de presupuestos y la gestión de informes de Power BI.
2. Mentoría y acompañamiento
 - Asignar un mentor (normalmente el supervisor inmediato o un miembro del equipo) para guiar al becario durante sus primeras semanas.
 - Promover sesiones semanales de retroalimentación para resolver dudas y evaluar el progreso en el dominio de las herramientas.
3. Utilizar la guía como material de referencia permanente.
 - Digitalizar la guía para que esté disponible en la intranet o carpeta compartida del departamento, facilitando así un acceso rápido a los procedimientos.

- Asegurarse de que cada becario tenga una copia personal (digital o impresa) que pueda consultar en cualquier momento.
4. Evaluación periódica del desempeño
- Mida el nivel de cumplimiento de las tareas asignadas, el uso independiente de las herramientas y la reducción de errores.
 - Compare los resultados con los indicadores definidos (adaptación, autonomía, finalización de tareas).
5. Actualización continua de la guía
- Establezca un programa semestral para revisar y actualizar la guía, incorporando las mejoras sugeridas por los practicantes y supervisores.
 - Asegúrese de que los cambios en los sistemas o procedimientos internos se reflejen oportunamente.

Cronograma

El siguiente cronograma estructura las actividades planificadas para la implementación de la guía práctica para nuevos becarios de Nómina en Adecco Servicios S.A. Mediante una planificación semanal, se distribuyen las fases de inducción, apoyo, uso independiente, seguimiento y evaluación final, garantizando un proceso de capacitación progresivo y coherente, alineado con los objetivos del plan de mejora. Este cronograma describe claramente los plazos, los responsables y las acciones clave, garantizando así el desarrollo ordenado y eficiente del proyecto.

Tabla 4: Cronograma



Fuente: Elaboración propia

Recomendaciones

Se recomienda fomentar un proceso continuo de retroalimentación entre los practicantes y sus supervisores inmediatos para identificar posibles problemas o deficiencias en el contenido de la guía desde el principio. Esta interacción puede llevar a aclarar las instrucciones, optimizar la estructura del documento y mejorar la experiencia de aprendizaje.

Además, se recomienda evaluar periódicamente el desempeño de los practicantes y su familiaridad con las herramientas, comparando los resultados antes y después de usar la guía. Estas evaluaciones ayudarán a medir la eficacia de la guía y a sugerir ajustes para mejorar la eficiencia del proceso de capacitación.

Finalmente, se recomienda compartir la guía con todos los departamentos involucrados en el proceso de nómina para estandarizar el conocimiento y promover la colaboración interdepartamental. Esto fomentará un mayor trabajo en equipo, la transferencia de conocimientos y la mejora continua en la gestión del talento.

Conclusiones

La elaboración de una guía de practica para la nómina en Adecco Servicios SA permitió evidenciar la importancia de contar con una herramienta práctica para orientar a los nuevos practicantes en el uso adecuado de las plataformas y los procesos del departamento. A partir de un diagnóstico, se identificaron las funciones, los procedimientos y las herramientas tecnológicas clave, lo que facilitó la configuración de la guía para adaptarla a las necesidades del área. Una explicación clara de los procesos contribuyó a la organización la información, fomentar el autoaprendizaje y proporcionar un recurso de fácil acceso que redujo los errores durante el periodo de adaptación.

El desarrollo de esta guía contribuyó a fortalecer las habilidades de los practicantes al proporcionarles una herramienta de referencia que fomentó la independencia, la eficiencia y el dominio gradual de las tareas asignadas. Además, la implementación de esta guía demostró mejoras en la productividad y la calidad del servicio al optimizar el tiempo de capacitación y reducir la dependencia de la supervisión directa. En general, la herramienta no solo promovió la retención de nuevos talentos, sino que también fortaleció el proceso de capacitación de la empresa, fomentando el aprendizaje continuo, la organización del trabajo y una cultura de mejora en el área de nómina.

Referencias

Adecco Group Annual Report 2024. (2024). *The Adecco Group*. Retrieved from The Adecco Group:

https://www.adeccogroup.com/-/media/project/adecco-group/adeccogroup/pdf-files/2025-march/the-adecco-group-annual-report-2024.pdf?utm_source=chatgpt.com

Alonso, M. (2025, junio 28). *Qué es outsourcing, ventajas y cómo gestionarlo [2025] • Asana*. Retrieved from Asana: <https://asana.com/es/resources/what-is-outsourcing>.

fortalezas?, M. D. (n.d.). *Universidad de los andes*. Retrieved from <https://programas.uniandes.edu.co/blog/que-es-una-matriz-dofa-descubre-como-usar-esta-herramienta-para-potenciar-tus-fortalezas>

Humanos, T. A. (n.d.). Retrieved from <https://www.adeccogroup.com/es-es>
Informe Tendencias Globales de Capital Humano identifica a la confianza y al desarrollo humano sostenible como principales temas para las organizaciones. (2024, noviembre 22). Retrieved from Deloitte:

https://www.deloitte.com/latam/es/services/consulting/research/informe-tendencias-capital-humano-confianza-y-desarrollo.html?utm_source=chatgpt.com

KYOCERA. (2024, Julio 02). *KYOCERA*. Retrieved from KYOCERA:
<https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/procesos/dashboard-y-su-significado-estrategico.html#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20un%20dashboard,importancia%20y%20su%20significado%20estrat%C3%A9gico>.

Matriz Matriz MEFE y MEFI, herramientas para análisis estratégico -. (2022, febrero 28). Retrieved from Gonzalo de Anta: <https://gonzalodeanta.es/mefe-mefi-que-son/>

Nómina en Colombia: conceptos clave | Actualícese. (2025, Octubre 10). Retrieved from Actualícese |:

https://actualicese.com/nomina/?srsltid=AfmBOoovKixr5BJrM_emJBH3V41fLCya_3AkMQ2P6GxAwJyzbQMozNOW&utm_source=chatgpt.com

Qué es outsourcing, ventajas y cómo gestionarlo [2025] • Asana. (n.d.). Retrieved from <https://manpowergroup.cl/wps/portal/manpowergroup/cl>

The Adecco Group Web Site. (2025, Julio). *The Adecco Group Web Site.* Retrieved from The Adecco Group Web Site: <https://www.adeccogroup.com/>