

**Análisis de la gestión estratégica y humanizada del talento humano en la empresa El Corral
S.A.S**

Ana Marcela Hoyos Erazo

Geimar Enrique López Álvarez

María Alejandra González Camacho

Thalya Delgado Gómez

Asesor

Mg. Marilyn Johana Díaz Urrea

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2026

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a todos los colaboradores del sector servicios que, con su esfuerzo diario, hacen posible el funcionamiento de las organizaciones. De manera especial, se dedica a quienes integran la empresa El Corral S.A.S., reconociendo su compromiso, dedicación y aporte constante a la calidad del servicio, así como a la importancia de promover condiciones laborales dignas, justas y humanas.

Agradecimientos

Agradecemos a los docentes del diplomado por sus orientaciones académicas y observaciones, las cuales permitieron fortalecer este documento desde una perspectiva crítica y aplicada. Asimismo, expresamos nuestro reconocimiento a los integrantes del equipo de trabajo por la construcción colaborativa del análisis y a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) por brindar espacios de formación orientados al desarrollo integral del talento humano.

Resumen

El presente trabajo final del diplomado tiene como objetivo analizar la gestión del talento humano desde una perspectiva estratégica y humanizada, reconociendo a las personas como el eje central del desarrollo y la sostenibilidad organizacional. Para ello, se abordan aspectos fundamentales como los sistemas de evaluación del desempeño, la compensación laboral, las estrategias de retribución y beneficios, el bienestar laboral y el papel de la Gerencia del Talento Humano en el fortalecimiento de la cultura organizacional. A lo largo del estudio, se destaca la importancia de integrar estos elementos dentro de una visión estratégica que permita alinear los objetivos organizacionales con las necesidades, expectativas y motivaciones de los colaboradores, promoviendo ambientes laborales saludables, productivos y orientados al logro de resultados sostenibles.

El análisis se desarrolla a partir de un estudio aplicado a la empresa El Corral S.A.S., en el cual se identifican diversas problemáticas relacionadas con la alta rotación del personal, el clima organizacional y las prácticas de liderazgo, factores que influyen de manera significativa en el desempeño, la motivación y el compromiso de los colaboradores. Estas situaciones evidencian la necesidad de fortalecer los procesos de gestión del talento humano, especialmente en lo referente a la evaluación del desempeño, los esquemas de compensación y las estrategias de bienestar laboral. Como resultado del diagnóstico realizado, se plantean propuestas orientadas a mejorar el desempeño individual y colectivo, fortalecer el sentido de pertenencia, optimizar las prácticas de liderazgo y promover el bienestar integral de los trabajadores.

Palabras Clave

Talento humano, evaluación del desempeño, compensación laboral, bienestar laboral, clima organizacional.

Abstract

This final project for the diploma program aims to analyze human talent management from a strategic and human-centered perspective, recognizing people as the central focus of organizational development and sustainability. To this end, it addresses fundamental aspects such as performance evaluation systems, compensation, benefits and rewards strategies, employee well-being, and the role of Human Talent Management in strengthening organizational culture. Throughout the study, the importance of integrating these elements within a strategic vision is emphasized. This vision aligns organizational objectives with the needs, expectations, and motivations of employees, promoting healthy, productive work environments focused on achieving sustainable results.

This analysis stems from a study conducted at El Corral S.A.S., which identified several problems related to high employee turnover, organizational climate, and leadership practices—factors that significantly influence employee performance, motivation, and commitment. These issues highlight the need to strengthen human talent management processes, particularly regarding performance evaluation, compensation schemes, and employee well-being strategies. As a result of the diagnostic assessment, proposals are put forward to improve individual and collective performance, strengthen a sense of belonging, optimize leadership practices, and promote the overall well-being of employees.

Keywords

Human talent, performance evaluation, compensation, well-being, organizational climate.

Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos	3
Resumen	4
Palabras Clave	5
Abstract.....	5
Keywords.....	6
Lista de Tablas.....	9
Lista de Figuras.....	9
Lista de Anexos	9
Introducción.....	10
Planteamiento del Problema	11
Justificación.....	12
Objetivos	13
Objetivo General:.....	13
Objetivos Específicos:	13
Antecedentes	14
Marco Teórico.....	15
Marco Legal.....	16
Metodología.....	17
Fase 1. Revisión documental	18
Fase 2. Diagnóstico organizacional	18
Fase 3. Diseño del protocolo de evaluación del desempeño	19
Fase 4. Análisis crítico e integración	19
Misión	21
Visión.....	22
Proceso de Selección y Contratación.....	22
1. Contexto organizacional	23

2. Necesidad de contratación y tipo de vinculación	23
3. Determinación del perfil del cargo	24
Tabla 1.....	25
<i>Perfil del cargo de operario de cocina.....</i>	<i>25</i>
4. Políticas de selección aplicadas	26
5. Fases del proceso de selección	26
Tabla 2.....	27
<i>Listado de candidatos evaluados en el proceso de selección para el cargo de operario de cocina.....</i>	<i>27</i>
Tabla 3.....	29
<i>Resultados del proceso de selección según criterios de evaluación.....</i>	<i>29</i>
6. Verificación y contratación	32
7. Inducción y entrenamiento.....	32
Plan de Inducción, Entrenamiento y Capacitación	33
Justificación del Plan	33
Tabla 4.....	33
<i>Cronograma de capacitación</i>	<i>33</i>
Objetivos del Plan	34
Plan de Entrenamiento (en el puesto de trabajo)	36
Plan de Mejora Organizacional	39
Líneas Estratégicas del Plan de Mejora Organizacional.....	40
Fortalecimiento de la Evaluación del Desempeño.....	40
Acciones Propuestas:	41
Articulación entre Desempeño y Compensación Laboral.....	41
Promoción del Bienestar Laboral y Clima Organizacional	42
Desarrollo del Liderazgo y la Cultura Organizacional	42
Indicadores de Seguimiento y Evaluación	43
Cronograma de Implementación del Plan de Mejora (Diagrama de Gantt).....	43
Tabla 5.....	44
<i>Cronograma Gantt del Plan de Mejora Organizacional.....</i>	<i>44</i>
Presupuesto Estimado por Línea Estratégica.....	44
Tabla 6.....	44
<i>Presupuesto estimado del Plan de Mejora Organizacional</i>	<i>44</i>
Tabla 7.....	45

<i>Indicadores clave de desempeño (KPI)</i>	45
Cierre del Plan de Mejora Organizacional	46
Evaluación de Desempeño.....	48
Objetivo de la evaluación del desempeño.....	48
Criterios de evaluación	48
Método de evaluación	50
Resultados y uso de la evaluación	50
Resultados.....	51
Análisis del proceso de selección y contratación.....	51
Análisis del Plan de Inducción, Entrenamiento y Capacitación	53
Análisis de las Líneas Estratégicas del Plan de Mejora Organizacional	54
Análisis de la Evaluación de Desempeño	54
Análisis general de resultados	55
Conclusiones	56
Recomendaciones.....	59
Tabla 8.....	60
<i>Cronograma de Inducción, Entrenamiento y Capacitación</i>	60
Análisis del Cronograma de Inducción, Entrenamiento y Capacitación	62
Referencias Bibliográficas	65
Anexos.....	66
Anexo A.....	66
Anexo B	67
Anexo C	69
Tabla 9.....	69
<i>Tabla de compensación laboral</i>	69
Anexo D.....	70
Tabla 10.....	70
<i>Estrategias de retribución y beneficios</i>	70
Anexo E	70
Tabla 11.....	70
<i>Cuadro Ejecutivo – Plan de Mejora Organizacional</i>	70

Lista de Tablas

Tabla 1. Perfil del cargo de operario de cocina	26
Tabla 2. Listado de candidatos evaluados en el proceso de selección para el cargo de operario de cocina.	27
Tabla 3. Resultados del proceso de selección según criterios de evaluación.....	29
Tabla 4. Cronograma de capacitación	33
Tabla 5. Cronograma Gantt del Plan de Mejora Organizacional.....	45
Tabla 6. Presupuesto estimado del Plan de Mejora Organizacional.....	46
Tabla 7. Indicadores clave de desempeño (KPI).....	47
Tabla 8. Tabla de compensación laboral	70
Tabla 9. Estrategias de retribución y beneficios	70
Tabla 10. Cuadro Ejecutivo, Plan de mejora organizacional	71

Lista de Figuras

Figura 1. Resultados del proceso de selección	30
Figura 2. Impacto esperado del plan de mejora organizacional	48
Figura 3. Criterios de evaluación del desempeño	50

Lista de Anexos

Anexo A. Carta de solicitud	68
-----------------------------------	----

Anexo B. Formato de evaluación del desempeño	69
Anexo C. Tabla de compensación laboral	70
Anexo D. Estrategias de retribución y beneficios	70
Anexo E. Plan de mejora organizacional	71

Introducción

En la actualidad, las organizaciones enfrentan múltiples retos derivados de la globalización, la alta competitividad y los constantes cambios tecnológicos. En este contexto, el talento humano se ha consolidado como el principal activo estratégico para el logro de los objetivos organizacionales y la sostenibilidad empresarial. Las personas, con sus conocimientos, habilidades y actitudes, son quienes hacen posible la operación, la innovación y el crecimiento de las organizaciones.

La gestión del talento humano, por tanto, ya no puede limitarse únicamente a funciones administrativas u operativas, sino que debe orientarse hacia una visión integral y humanizada, centrada en el bienestar, la motivación, el desarrollo y el reconocimiento de los colaboradores. Este enfoque permite fortalecer el compromiso laboral, mejorar el desempeño y construir ambientes de trabajo saludables.

El presente trabajo final del diplomado integra los aprendizajes adquiridos a lo largo del proceso formativo, permitiendo analizar de manera crítica y reflexiva los sistemas de evaluación del desempeño, la compensación laboral, las estrategias de retribución y beneficios, así como la relación entre bienestar laboral y desempeño organizacional. Asimismo, se resalta la importancia de la Gerencia del Talento Humano como un eje estratégico fundamental para la competitividad de las organizaciones, tomando como referencia el caso de la empresa El Corral S.A.S.

Planteamiento del Problema

La empresa El Corral S.A.S. enfrenta una alta rotación del personal operativo, especialmente en las áreas de cocina y atención al cliente. Esta situación ha generado inestabilidad laboral, aumento en los costos asociados a los procesos de selección y capacitación, deterioro del clima organizacional y una afectación directa en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Entre las principales causas identificadas se encuentran debilidades en el liderazgo, escasas estrategias de reconocimiento, jornadas laborales exigentes y limitadas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Estas condiciones han generado desmotivación, desgaste emocional y bajo compromiso por parte de los colaboradores, impactando negativamente el desempeño organizacional y la sostenibilidad de la empresa.

¿Cómo influye la gestión estratégica y humanizada del talento humano en la rotación del personal y el desempeño organizacional de la empresa El Corral S.A.S.?

Justificación

El desarrollo de este trabajo se justifica en la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano desde una perspectiva estratégica y humanizada, reconociendo a las personas como el eje central de las organizaciones y como un factor determinante para el logro de los objetivos empresariales. Comprender cómo influyen la evaluación del desempeño, la compensación laboral y el bienestar en la motivación, el compromiso y el desempeño de los colaboradores permite proponer acciones orientadas a mejorar la calidad de vida laboral, reducir la rotación del personal y fortalecer la sostenibilidad organizacional. De igual manera, una gestión adecuada del talento humano contribuye a la construcción de un clima organizacional positivo, al incremento de la productividad y al desarrollo de relaciones laborales más equilibradas y satisfactorias.

Asimismo, este análisis resulta relevante porque permite articular los conocimientos teóricos adquiridos durante el diplomado con una aplicación práctica en un contexto organizacional real, facilitando la comprensión de las dinámicas propias de la gestión del talento humano en el sector servicios. A partir del estudio aplicado a la empresa El Corral S.A.S., se generan reflexiones y propuestas orientadas al mejoramiento de los procesos de gestión humana, las cuales pueden ser útiles no solo para la empresa objeto de estudio, sino también para otras organizaciones que enfrentan problemáticas similares relacionadas con la rotación del personal, el clima organizacional, el liderazgo y el bienestar laboral.

Objetivos

Objetivo General:

Analizar la gestión del talento humano desde una perspectiva estratégica y humanizada, integrando los sistemas de evaluación del desempeño, la compensación laboral y el bienestar, a partir del estudio aplicado a la empresa El Corral S.A.S.

Objetivos Específicos:

- Identificar los sistemas y métodos de evaluación del desempeño y su impacto en el rendimiento laboral.
- Considerar los tipos de compensación laboral y su influencia en la motivación y permanencia de los colaboradores.
- Evaluar la relación entre bienestar laboral y desempeño organizacional desde un enfoque humanizado.

Antecedentes

Diversos estudios académicos han evidenciado que la gestión del talento humano constituye un factor determinante en el desempeño organizacional, especialmente en organizaciones del sector servicios donde el capital humano cumple un rol esencial en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Investigaciones recientes señalan que la ausencia de sistemas estructurados de evaluación del desempeño, así como esquemas de compensación poco equitativos, generan desmotivación, alta rotación del personal y deterioro del clima organizacional.

Autores como Cuesta Santos y Sánchez Loaiza (2023) destacan que los sistemas de compensación laboral, cuando se encuentran alineados con el desempeño y las competencias de los colaboradores, contribuyen significativamente a la reducción del ausentismo y al fortalecimiento de la retención del talento humano. De igual forma, Chávez Salazar (2023) señala que la compensación integral, entendida no solo desde lo económico sino también desde los beneficios y el reconocimiento, incide positivamente en el compromiso y la permanencia de los trabajadores dentro de las organizaciones.

En el contexto del bienestar laboral, diversos estudios resaltan que las condiciones de trabajo, el liderazgo y las oportunidades de desarrollo profesional influyen directamente en la satisfacción laboral y en el desempeño organizacional. En el sector de comidas rápidas, caracterizado por jornadas exigentes y alta presión operativa, estas variables adquieren mayor relevancia, lo que hace necesario adoptar enfoques de gestión del talento humano más estratégicos y humanizados. En este sentido, el presente trabajo se apoya en antecedentes teóricos y empíricos que evidencian la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano como una estrategia clave para la sostenibilidad organizacional.

Marco Teórico

El marco teórico del presente trabajo se fundamenta en diversos enfoques conceptuales que explican la importancia de la gestión del talento humano como eje estratégico de las organizaciones. Uno de los principales referentes es la Teoría del Capital Humano, la cual plantea que las personas representan un activo fundamental para las empresas, dado que sus conocimientos y habilidades y competencias generan valor y ventajas competitivas sostenibles.

Asimismo, se retoma el enfoque de la Gestión por Competencias, el cual permite alinear las capacidades individuales de los colaboradores con los objetivos organizacionales, facilitando procesos de evaluación del desempeño más objetivos y orientados al desarrollo. Desde esta perspectiva, la evaluación del desempeño no debe concebirse únicamente como un mecanismo de control, sino como una herramienta para la mejora continua, la retroalimentación y el crecimiento profesional.

En relación con la motivación y el bienestar laboral, se consideran las teorías motivacionales de Maslow y Herzberg, las cuales explican que el desempeño laboral está estrechamente relacionado con la satisfacción de necesidades básicas, el reconocimiento, la equidad salarial y las oportunidades de desarrollo. Estas teorías permiten comprender cómo factores como la compensación laboral, el clima organizacional y el liderazgo influyen en la motivación, el compromiso y la permanencia de los colaboradores.

Finalmente, el enfoque de gestión del talento humano humanizada destaca la importancia de promover entornos laborales justos y centrados en las personas, donde el bienestar y el desarrollo humano contribuyan al logro de resultados organizacionales sostenibles, especialmente en empresas del sector servicios como El Corral S.A.S.

Marco Legal

El marco legal del presente trabajo se sustenta en la normatividad laboral vigente en Colombia, la cual regula las relaciones entre empleadores y trabajadores, garantizando condiciones laborales dignas, equitativas y justas. En este sentido, el Código Sustantivo del Trabajo (CST) establece los lineamientos relacionados con la jornada laboral, el salario, las prestaciones sociales, los recargos, la estabilidad laboral y los derechos fundamentales de los trabajadores, aspectos directamente vinculados con la gestión del talento humano.

Asimismo, se consideran disposiciones legales relacionadas con la prevención del acoso laboral, la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos de los trabajadores, tales como la Ley 1010 de 2006, orientada a prevenir conductas de acoso laboral, y la Ley 1581 de 2012, que regula la protección de datos personales en los procesos de selección y gestión del talento humano. Estas normas son fundamentales para garantizar procesos de gestión humana éticos, transparentes y respetuosos de la dignidad humana.

Desde una perspectiva más amplia, se retoman los aportes de Baz Rodríguez (2021) sobre los derechos laborales en entornos digitales, los cuales cobran relevancia en contextos organizacionales modernos donde se utilizan herramientas tecnológicas para la evaluación del desempeño y la gestión del personal. De igual manera, los lineamientos compilados por Cadavid y Arenas (2023) permiten contextualizar las condiciones laborales, la compensación y el bienestar desde una visión actualizada de la normativa laboral.

Este marco legal respalda la gestión del talento humano en El Corral S.A.S., asegurando el cumplimiento de la normativa laboral vigente.

Metodología

El presente trabajo se desarrolla como un caso de estudio académico, tomando como referencia la empresa El Corral S.A.S., con fines formativos. El análisis no se basa en la aplicación real de instrumentos dentro de la organización, sino en **escenarios** académicos simulados, contruidos a partir de revisión documental y del análisis de características propias del sector de comidas rápidas.

En este sentido, las evaluaciones de desempeño presentadas en el trabajo corresponden a una propuesta académica y no fueron aplicadas de manera real a los colaboradores de la empresa. De igual forma, no se realizaron entrevistas directas al personal de El Corral S.A.S.; las referencias a entrevistas y encuestas se plantean como ejercicios teóricos que permiten apoyar el diagnóstico organizacional del caso de estudio.

Los datos relacionados con número de empleados, cargos analizados y participantes en el diagnóstico corresponden a valores referenciales y simulados, utilizados únicamente para facilitar el análisis académico y la formulación de propuestas, sin que representen cifras reales u oficiales de la empresa.

Las principales fuentes de información utilizadas fueron fuentes secundarias, como libros, artículos académicos, normatividad laboral vigente en Colombia, material del diplomado y análisis de situaciones comunes del sector de comidas rápidas. Esta información permitió estructurar el diagnóstico y las propuestas de mejora presentadas en el trabajo.

El proceso metodológico se desarrolló en cuatro fases articuladas:

Fase 1. Revisión documental

Se realizó un análisis crítico de fuentes académicas y normativas relacionadas con evaluación del desempeño, compensación laboral, bienestar y derechos laborales, lo que permitió construir el marco teórico y legal que sustenta el protocolo propuesto.

Fase 2. Diagnóstico organizacional

El diagnóstico organizacional se realizó como parte de un caso de estudio académico, tomando como referencia la empresa El Corral S.A.S. Para el desarrollo de este análisis no se contó con acceso a información interna de la empresa, por lo que se utilizó revisión documental, supuestos académicos y características comunes del sector de comidas rápidas, apoyándose en los ejercicios desarrollados durante las fases previas del diplomado.

El objetivo del diagnóstico fue identificar las principales situaciones relacionadas con la gestión del talento humano que afectan el funcionamiento de la organización, especialmente en los cargos operativos, y que influyen en la rotación del personal, el clima laboral y el desempeño de los colaboradores.

En cuanto a la rotación de personal, para efectos de este caso de estudio se asume que El Corral S.A.S. presenta una rotación alta en los cargos operativos, estimada de manera referencial por encima del 30 % anual, situación común en el sector de comidas rápidas. Esta condición genera dificultades como la sobrecarga de trabajo para el personal activo, el aumento de los procesos de selección y capacitación, y una menor estabilidad en los equipos de trabajo.

Respecto al clima organizacional, el análisis académico permite suponer que una encuesta interna reflejaría aspectos positivos como el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia hacia la marca. Sin embargo, también se evidenciarían oportunidades de mejora

relacionadas con el reconocimiento del esfuerzo, la comunicación con los líderes y el cansancio físico y emocional generado por las jornadas exigentes y los momentos de alta demanda.

De igual manera, como parte del ejercicio académico, se considera que entrevistas a colaboradores operativos permitirían identificar percepciones relacionadas con la falta de retroalimentación sobre su desempeño, pocas oportunidades de crecimiento y escasas acciones de bienestar laboral. Estos factores influyen directamente en la motivación y el compromiso de los colaboradores.

En conclusión, el diagnóstico organizacional muestra que las principales dificultades no están relacionadas con la falta de capacidad del personal, sino con la ausencia de procesos claros de evaluación del desempeño, reconocimiento y bienestar laboral, lo cual justifica la propuesta de un Plan de Mejora Organizacional orientado a fortalecer la gestión del talento humano en El Corral S.A.S.

Fase 3. Diseño del protocolo de evaluación del desempeño

Se estructuró un protocolo que integra objetivos, indicadores, métodos y frecuencia de evaluación, articulando los resultados con estrategias de compensación y beneficios.

Fase 4. Análisis crítico e integración

Se consolidó un análisis reflexivo sobre la relación entre desempeño, compensación y bienestar laboral, incorporando las observaciones del jurado académico y evidenciando el trabajo colaborativo.



Hamburguesas El Corral es una de las cadenas de restaurantes más emblemáticas de Colombia, conocida por sus hamburguesas frescas, su estilo gastronómico de comida casual y su arraigo en la cultura colombiana. Fue fundada el 8 de febrero de 1983 en la ciudad de Bogotá por los emprendedores Pablo Emilio Bueno y Guillermo Calderón, quienes abrieron su primer restaurante frente al túnel de la Pontificia Universidad Javeriana. Desde ese pequeño local, la marca creció rápidamente en popularidad gracias a la calidad de sus productos y al gusto de la clientela universitaria y familiar, sentando las bases para convertirse en un referente de la comida casual en el país.

A lo largo de más de cuatro décadas, El Corral ha expandido su presencia en Colombia y en el exterior. Actualmente la compañía opera más de 210 restaurantes distribuidos en diversas ciudades del país, incluyendo formatos en centros comerciales, locales independientes y zonas de alto tránsito urbano.

La empresa ha diversificado su oferta y formatos con el paso del tiempo. En 2001 abrió El Corral Gourmet, un concepto con servicio a la mesa y opciones más sofisticadas dentro de su menú, y ha desarrollado otros espacios gastronómicos asociados como La Yarda y Beer Station, enfocados en experiencias más especializadas dentro del sector de restaurantes casuales.

El Corral pertenece al grupo empresarial Industria de Restaurantes Casuales S.A.S. (IRCC S.A.S.) y desde 2014 hace parte del portafolio de marcas del Grupo Nutresa, un importante conglomerado colombiano del sector alimentos. Este respaldo financiero y estratégico ha permitido fortalecer su expansión y modernización.

Aunque su misión y visión formal no siempre están publicadas textualmente, la filosofía corporativa de El Corral gira en torno a ofrecer experiencias gastronómicas memorables, con ingredientes frescos y de alta calidad, un servicio amable y un ambiente acogedor que invite a los comensales a sentirse como en casa. La marca busca consolidarse como líder en el segmento de comida casual en Colombia y destacar por su sabor auténtico, innovación en menú y excelencia en servicio, valores que orientan su gestión y proyección empresarial.

En términos de empleo, El Corral S.A.S genera una importante cantidad de puestos de trabajo, tanto directos como indirectos. Según datos recientes, la cadena emplea más de 3.400 colaboradores directos solo en Colombia, atendiendo a millones de clientes al año y contribuyendo al desarrollo económico del sector restaurantero en el país.

En conjunto, la historia de El Corral no solo refleja el crecimiento de una marca culinaria, sino también el impacto cultural que ha tenido en las prácticas de consumo y la vida social de los colombianos, consolidándose como símbolo de calidad y tradición en el mercado nacional.

Misión

Brindar a nuestros clientes una experiencia gastronómica de alta calidad a través de productos frescos, preparados con altos estándares de higiene y seguridad alimentaria, acompañados de un servicio cálido, ágil y amable. El Corral S.A.S. busca satisfacer las

expectativas de sus consumidores, generar bienestar a sus colaboradores y aportar al desarrollo sostenible del sector gastronómico en Colombia.

Visión

Consolidarse como la cadena de restaurantes de comida casual líder en Colombia, reconocida por la excelencia en sus productos, la innovación constante, la calidad en el servicio y el compromiso con el bienestar de sus colaboradores, clientes y la sociedad, fortaleciendo su presencia a nivel nacional y manteniendo altos estándares operativos y organizacionales.



El Corral tiene aproximadamente más de 208 sedes distribuidas en 30+ ciudades de Colombia y es una de las cadenas de restaurantes más grandes del país en el sector de comida casual.

Proceso de Selección y Contratación

Empresa: El Corral S.A.S

Cargo: Operarios de cocina (4 vacantes)



1. Contexto organizacional

El Corral S.A.S. es una cadena de restaurantes de comida rápida con presencia en gran parte del territorio nacional colombiano. Para el presente estudio, el análisis se enfoca en el establecimiento ubicado en el Centro Comercial Gran Estación (Bogotá), el cual opera de domingo a domingo en el horario de 11:00 a.m. a 9:00 p.m.

El punto cuenta actualmente con 28 colaboradores, distribuidos en las áreas de cocina, servicio, caja y apoyo logístico, quienes laboran bajo turnos rotativos de 8 horas, recibiendo los recargos nocturnos, dominicales y festivos, conforme al Código Sustantivo del Trabajo (CST).

Debido al incremento en las ventas y la demanda operativa, la empresa identificó la necesidad de contratar cuatro (4) operarios de cocina, con el fin de garantizar la continuidad del servicio, mantener los estándares de calidad y evitar la sobrecarga laboral del personal activo.

2. Necesidad de contratación y tipo de vinculación

Las directivas de la empresa definieron realizar una contratación bajo las siguientes condiciones:

- **Tipo de contrato:** Término fijo a seis (6) meses, renovable
- **Periodo de prueba:** Dos (2) meses
- **Salario:** Salario mínimo legal vigente
- **Beneficios legales:** Auxilio de transporte, prestaciones sociales de ley, pago de recargos nocturnos, dominicales y festivos.
- **Jornada:** Turnos rotativos, según programación del punto de venta

Estas condiciones se establecen conforme a la normatividad laboral vigente en Colombia.

3. Determinación del perfil del cargo

Con base en las necesidades operativas del restaurante, se definió el siguiente perfil laboral para el cargo de operario de cocina:

Formación

- Bachiller culminado
- Curso vigente de manipulación de alimentos

Experiencia

- Entre 6 y 12 meses en restaurantes de servicio rápido o afines

Competencias

- Orientación al servicio al cliente
- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva
- Seguimiento de estándares operativos
- Rapidez, precisión y tolerancia al trabajo bajo presión

Conocimientos

- Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

- Procedimientos de limpieza y desinfección
- Manejo básico de caja

Requisitos legales

- Documento de identidad
- Afiliaciones al sistema de seguridad social
- Certificado de manipulación de alimentos
- Disponibilidad para turnos rotativos

El perfil del cargo de operario de cocina se define a partir de las funciones, competencias y requisitos del puesto, como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 1

Perfil del cargo de operario de cocina

Aspecto	Descripción
Cargo	Operario de cocina
Área	Producción
Formación requerida	Bachiller
Experiencia	Mínimo 6 meses en cargos similares
Competencias	Trabajo en equipo, responsabilidad, orientación al servicio
Funciones principales	Preparación de alimentos, cumplimiento de BPM
Jornada	Turnos rotativos

Nota: Elaboración propia

4. Políticas de selección aplicadas

El proceso de selección se desarrolló bajo las siguientes políticas organizacionales y legales:

- Selección por competencias y méritos, garantizando igualdad de oportunidades y no discriminación
- Aplicación de pruebas objetivas y estandarizadas
- Comunicación clara de las etapas del proceso y tiempos estimados
- Retroalimentación a los candidatos no seleccionados
- Protección de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012
- Prevención del acoso laboral según la Ley 1010 de 2006
- Inclusión laboral y ajustes razonables para personas con discapacidad

5. Fases del proceso de selección

1. Determinación de la necesidad del área de cocina
2. Definición del perfil y condiciones del cargo
3. Publicación interna de las vacantes
4. Publicación externa en bolsas de empleo, redes sociales y plataformas digitales
5. Recepción de hojas de vida con fecha límite
6. Preselección de candidatos y llamada telefónica inicial (5 a 7 minutos)
7. Evaluación de hojas de vida según el perfil definido
8. Entrevistas por competencias y validación de disponibilidad de turnos

9. Aplicación de pruebas: Role play de servicio, Checklist de BPM, Prueba técnica de armado de productos (tiempo y merma) y Prueba de matemáticas básicas para caja.

Tabla 2

Listado de candidatos evaluados en el proceso de selección para el cargo de operario de cocina.

No.	Nombre del candidato	Nivel educativo	Experiencia	Aptitudes y competencias	Resultado
1	Juan Camilo Pérez	Bachiller	3 meses	Buena actitud, pero poca experiencia	No seleccionado
2	Laura Martínez	Bachiller	6 meses	Trabajo en equipo, rapidez moderada	No seleccionado
3	Carlos Gómez	Bachiller	1 año	Servicio al cliente, BPM, rapidez	SELECCIONADO
4	Diana Rodríguez	Técnico en Cocina	8 meses	Orden, higiene, trabajo bajo presión	SELECCIONADO
5	Andrés Torres	Bachiller	4 meses	Actitud positiva, aprendizaje rápido	No seleccionado
6	María Fernanda López	Bachiller	1 año	BPM, velocidad, precisión, equipo	SELECCIONADO

7	Jorge Ramírez	Bachiller	2 meses	Buena disposición, poca práctica	No seleccionado
8	Natalia Ruiz	Bachiller	5 meses	Comunicación y orden	No seleccionado
9	Sebastián Moreno	Técnico en Cocina	1 año	Rapidez, estándares, liderazgo	SELECCIONADO
10	Paola Castro	Bachiller	6 meses	Servicio al cliente, BPM	No seleccionado
11	Luis Herrera	Bachiller	3 meses	Trabajo en equipo	No seleccionado
12	Valentina Rojas	Bachiller	4 meses	Orden y limpieza	No seleccionado
13	Kevin Sánchez	Bachiller	2 meses	Buena actitud	No seleccionado
14	Tatiana Molina	Bachiller	5 meses	Comunicación y rapidez	No seleccionado
15	Brayan Ortiz	Bachiller	6 meses	Manejo básico de caja	No seleccionado
16	Camilo Vargas	Bachiller	4 meses	Seguimiento de normas	No seleccionado
17	Andrea Pineda	Bachiller	3 meses	Responsabilidad	No seleccionado
18	Miguel Ángel Díaz	Bachiller	5 meses	Trabajo bajo presión	No seleccionado
19	Juliana Peña	Bachiller	6 meses	BPM, orden	No seleccionado
20	Felipe Acosta	Bachiller	4 meses	Actitud de servicio	No seleccionado

Nota: Elaboración propia

Tabla 3.

Resultados del proceso de selección según criterios de evaluación.

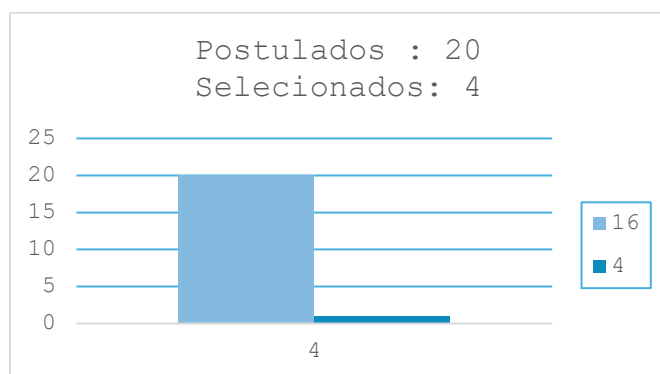
Criterio de análisis	Resultado obtenido	Análisis
Total, de candidatos postulados	20 candidatos	Se evidencia una alta participación de aspirantes, lo que permitió a la empresa contar con una base amplia para realizar un proceso de selección por competencias.
Vacantes disponibles	4 vacantes	La cantidad limitada de vacantes exigió un proceso riguroso para garantizar la selección del personal más idóneo.
Candidatos seleccionados	4 candidatos	Corresponde al 20 % del total de postulados, lo que indica un alto nivel de exigencia frente al perfil definido.
Nivel educativo	100 % bachilleres / 2 con formación técnica	El nivel educativo cumplió con el requisito mínimo establecido; la formación técnica representó un valor agregado en el proceso.
Experiencia laboral	Entre 8 meses y 1 año	Los candidatos seleccionados superaron el mínimo requerido, lo que permitió asegurar un mejor desempeño operativo desde el ingreso.

Cumplimiento de competencias	Alto	Los seleccionados demostraron trabajo en equipo, rapidez, orientación al servicio y tolerancia al trabajo bajo presión.
Conocimientos técnicos (BPM y procesos)	Alto	Los candidatos seleccionados aprobaron las pruebas de BPM, armado de productos y control de merma.
Resultados de pruebas prácticas	Satisfactorios	Los aspirantes seleccionados obtuvieron mejores tiempos, menor desperdicio y mayor precisión en las pruebas técnicas.
Porcentaje de no seleccionados	80 %	La mayoría de los candidatos no cumplió integralmente con el perfil, principalmente por baja experiencia o insuficiente dominio técnico.
Eficacia del proceso de selección	Alta	El proceso permitió identificar talento alineado con las necesidades operativas del restaurante y los estándares de la marca.

Nota: Elaboración propia

Los resultados del proceso de selección evidencian el nivel de cumplimiento de los criterios establecidos para el cargo de operario de cocina, los cuales se representan gráficamente a continuación:

Figura 1. Resultados del proceso de selección de operarios de cocina



La Figura 2 corresponde a un caso de estudio académico y presenta información basada en datos reales del proceso de selección aplicado a 20 candidatos para el cargo de operario de cocina en El Corral S.A.S.; no obstante, el análisis realizado es de carácter descriptivo y general, por lo cual no profundiza en comparaciones estadísticas avanzadas, sino que se orienta a evidenciar de manera básica el resultado del proceso y el nivel de cumplimiento del perfil requerido.

La gráfica muestra la relación entre el número total de candidatos postulados (20) y los seleccionados (4), evidenciando que los aspirantes cumplieron de manera integral con el perfil requerido por la empresa. Este resultado indica que el proceso de selección fue riguroso y orientado por competencias, priorizando criterios como experiencia previa, dominio de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), rapidez operativa y trabajo bajo presión.

El análisis de esta gráfica permite concluir que, aunque existe una alta oferta de candidatos, no todos cumplen con los estándares operativos exigidos por el sector de comidas rápidas, lo que justifica la necesidad de fortalecer los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación para garantizar un desempeño adecuado desde el inicio de la vinculación laboral.

6. Verificación y contratación

Una vez seleccionados los candidatos, los cuales seleccionaron de 20 personas postuladas se realizó:

- Solicitud y validación de documentación
- Verificación de referencias laborales y personales
- Validación de antecedentes
- Confirmación de títulos y certificaciones

Posteriormente, se efectuó:

- Comunicación de la oferta laboral vía correo electrónico
- Celebración del contrato de trabajo
- Afiliaciones al sistema de seguridad social (EPS, AFP, ARL y Caja de Compensación Familiar)
- Reporte correspondiente ante la ARL

7. Inducción y entrenamiento

Finalmente, los nuevos colaboradores ingresaron a un proceso de inducción que incluyó:

- Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)
- Uso de Elementos de Protección Personal (EPP)
- Entrenamiento en armado de productos
- Manejo básico de caja
- Servicio al cliente
- Pausas activas

- Socialización de la matriz de peligros del área de cocina (cortes, quemaduras, superficies calientes)

El proceso de selección y contratación implementado por El Corral S.A.S permitió vincular talento humano competente, alineado con las necesidades operativas del restaurante, asegurando el cumplimiento de la normatividad laboral vigente y el mantenimiento de los estándares de calidad, servicio y seguridad exigidos por la organización.

Plan de Inducción, Entrenamiento y Capacitación

Justificación del Plan

El incremento en las ventas y en la demanda operativa del punto de venta del El Corral S.A.S ubicado en el centro comercial Gran Estación ha generado la necesidad de fortalecer su equipo de cocina, con el fin de garantizar la continuidad del servicio, mantener los estándares de calidad y tiempos de entrega, evitar la sobrecarga laboral del personal actual y asegurar el cumplimiento de normas sanitarias, de seguridad y laborales.

Un plan adecuadamente estructurado de inducción, entrenamiento y capacitación permitirá una adaptación rápida y eficiente de los nuevos colaboradores, alineándolos con la cultura organizacional de El Corral S.A.S.

Tabla 4.

Cronograma de capacitación

Actividad	Responsable	Duración	Periodicidad
Inducción	Talento humano	2 horas	Ingreso

Capacitación BPM	Jefe de cocina	4 horas	Semestral
Servicio al cliente	Supervisor	3 horas	Trimestral
Seguridad laboral	SST	2 horas	Anual

Nota: Elaboración propia

Objetivos del Plan

Objetivo General:

Facilitar la integración, formación y desempeño eficiente de los nuevos operarios de cocina, garantizando la calidad del servicio y el cumplimiento de los estándares operativos de El Corral S.A.S.

Objetivos Específicos:

- Dar a conocer la empresa, su cultura organizacional y normas internas.
- Capacitar al personal en procesos operativos de cocina.
- Entrenar en buenas prácticas de manufactura (BPM) y manipulación de alimentos.
- Fortalecer el trabajo en equipo y la atención a picos de alta demanda.
- Reducir errores operativos y riesgos laborales.

Plan de Inducción

Esta fase se realiza durante el primer día y está orientada a brindar una visión global de la empresa. En el caso de El Corral S.A.S, este plan de inducción incluye:

Duración:

1 día (8 horas)

Contenido:

- Presentación de El Corral S.A.S: historia, misión, visión y valores, políticas internas y reglamento de trabajo.
- Horarios, turnos rotativos y recargos según el CST.
- Normas de presentación personal e higiene.
- Recorrido por el punto de venta.
- Presentación del equipo de trabajo y jefes inmediatos.
- Introducción a normas de seguridad y salud en el trabajo (SST).
- Análisis del posicionamiento en el mercado y propuesta de valor de la empresa.
- Análisis de la cultura de servicio y enfoque en la satisfacción del cliente.
- Normas generales, reglamento interno, horarios, políticas de presentación personal y comportamiento.
- Explicación de beneficios, canales de comunicación y estructura organizacional.

En atención a la inducción a un puesto de trabajo específico:

Corresponde a una fase más específica y práctica, especialmente relevante en El Corral

S.A.S por la estandarización de procesos. Aquí se aborda:

- Descripción del cargo (cocina, caja, servicio al cliente, apoyo operativo).
- Funciones, responsabilidades y metas del puesto.
- Uso correcto de equipos, utensilios y herramientas.
- Procedimientos operativos estándar (preparación de productos, tiempos, porciones y presentación).
- Protocolos de higiene, manipulación de alimentos y seguridad laboral.

Esta fase se desarrolla directamente en el punto de venta, bajo la supervisión de un líder de turno o colaborador experimentado, utilizando la metodología de aprender haciendo o aprender mediante la experiencia.

En El Corral S.A.S, el entrenamiento práctico es fundamental. Durante los primeros días o semanas, el colaborador:

- Observa y replica procesos reales de operación.
- Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño.
- Aprende a trabajar en equipo, a manejar picos de demanda y trabajar bajo presión.
- Se familiariza con el ritmo de trabajo y la atención al cliente.

El acompañamiento cercano permite corregir errores a tiempo, fortalecer habilidades técnicas y sociales, y generar confianza en el nuevo colaborador.

Responsable

- Administrador del punto
- Área de Talento Humano

Plan de Entrenamiento (en el puesto de trabajo)

Duración

- 2 semanas (turnos normales de operación)

Contenido

- Estructura del Plan de Entrenamiento
- Entrenamiento técnico–operativo

Esta es la base del plan y se enfoca en el dominio de las tareas propias del puesto.

Incluye:

- Preparación estandarizada de productos (recetas, porciones, presentación).
- Uso adecuado de equipos de cocina y sistemas de punto de venta (POS).
- Manejo de inventarios, insumos y control de desperdicios.
- Cumplimiento de normas de higiene, manipulación de alimentos y seguridad laboral.
- Procedimientos de apertura y cierre del restaurante.

Este entrenamiento se desarrolla principalmente en el puesto de trabajo, mediante demostraciones prácticas y repetición supervisada.

Entrenamiento en Servicio al Cliente

Dado que El Corral S.A.S basa su posicionamiento en la experiencia del cliente, esta dimensión es fundamental. El entrenamiento abarca:

- Protocolos de atención y comunicación con el cliente.
- Manejo de quejas, reclamos y situaciones difíciles.
- Trabajo bajo presión en horas pico.
- Actitud de servicio, empatía y trabajo colaborativo.
- Consistencia en la experiencia del cliente en todos los puntos de venta.

Entrenamiento en Cultura Organizacional y Valores

Este componente refuerza:

- Identidad de marca y orgullo por pertenecer a El Corral.
- Comportamientos esperados alineados con los valores corporativos.
- Normas de convivencia, ética y respeto.
- Importancia del trabajo en equipo y liderazgo operativo.

Este tipo de entrenamiento fortalece el compromiso y la motivación del personal.

Metodología

- Aprendizaje práctico.
- Acompañamiento por un operario senior o líder de cocina.
- Observación directa y retroalimentación constante.

Responsable

- Líder de cocina
- Administrador del punto

Plan de Capacitación**Duración**

- Durante el primer mes de vinculación

Temas de Capacitación

- Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)
- Manipulación higiénica de alimentos
- Prevención de riesgos laborales en cocina
- Trabajo en equipo y comunicación efectiva
- Servicio al cliente interno y cultura de calidad

Metodología

- Charlas cortas.
- Videos institucionales.
- Talleres prácticos.
- Evaluaciones breves de conocimiento.

Responsable

- Administrador del punto

- Apoyo de SST o capacitador interno

Evaluación y Seguimiento

- Observación del desempeño en el puesto.
- Lista de chequeo de competencias operativas.
- Retroalimentación semanal durante el primer mes.
- Ajustes al proceso de entrenamiento si se identifican brechas.

Resultados Esperados

- Integración rápida y efectiva de los nuevos operarios.
- Mejora en los tiempos de preparación y despacho.
- Disminución de errores operativos.
- Reducción de la carga laboral del personal activo.
- Mantenimiento de los estándares de calidad y servicio de El Corral S.A.S.

Plan de Mejora Organizacional

El Plan de Mejora Organizacional para la empresa El Corral S.A.S. surge como respuesta a las necesidades identificadas en los procesos de gestión del talento humano, especialmente en lo relacionado con la evaluación del desempeño, la compensación laboral y el bienestar de los colaboradores. Dada la naturaleza operativa del sector de comidas rápidas, caracterizado por altos niveles de exigencia física, rotación de personal y presión por resultados, se hace necesario implementar acciones estructuradas que permitan fortalecer el desempeño y la permanencia del talento humano.

Este plan se concibe como una herramienta estratégica que busca no solo corregir debilidades, sino también potenciar las capacidades de los colaboradores, alineando sus objetivos

individuales con los objetivos organizacionales, bajo principios de equidad, reconocimiento y desarrollo humano.

Objetivo General del Plan de Mejora

Fortalecer la gestión del talento humano en El Corral S.A.S. mediante la implementación de acciones orientadas a mejorar la evaluación del desempeño, la compensación integral y el bienestar laboral, con el fin de incrementar la motivación, el compromiso y la productividad de los colaboradores.

Diagnóstico Organizacional de Referencia

El diagnóstico previo evidenció que en El Corral S.A.S. existen oportunidades de mejora relacionadas con la falta de un sistema formal y estandarizado de evaluación del desempeño, así como con limitadas estrategias de reconocimiento y compensación vinculadas al rendimiento. Estas situaciones inciden directamente en la percepción de inequidad, la desmotivación y la alta rotación del personal operativo, afectando el clima organizacional y la calidad del servicio.

Asimismo, se identificó que el bienestar laboral no siempre es abordado de manera integral, a pesar de ser un factor determinante en la satisfacción y permanencia de los colaboradores en el sector servicios.

Líneas Estratégicas del Plan de Mejora Organizacional

Fortalecimiento de la Evaluación del Desempeño

Esta línea estratégica busca consolidar un sistema de evaluación del desempeño claro, objetivo y transparente, que permita medir el rendimiento de los colaboradores de manera periódica y justa. La evaluación debe ser entendida como una herramienta de desarrollo y mejora continua, más que como un mecanismo de control.

Acciones Propuestas:

- Implementar un protocolo formal de evaluación del desempeño basado en competencias y resultados.
- Establecer indicadores claros adaptados a los cargos operativos y administrativos.
- Capacitar a líderes y supervisores en evaluación objetiva y retroalimentación constructiva.
- Realizar evaluaciones semestrales con espacios de retroalimentación individual.

Articulación entre Desempeño y Compensación Laboral

La compensación laboral debe estar directamente relacionada con el desempeño, de manera que el colaborador perciba una relación clara entre su esfuerzo, resultados y reconocimiento. Esta articulación fortalece la motivación y la percepción de justicia organizacional.

Acciones Propuestas:

- Diseñar incentivos económicos asociados al cumplimiento de metas y al desempeño destacado.
- Implementar reconocimientos no monetarios, como menciones internas, días libres o beneficios flexibles.
- Revisar periódicamente la equidad interna de la compensación para evitar brechas injustificadas.
- Integrar la compensación con oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Promoción del Bienestar Laboral y Clima Organizacional

El bienestar laboral es un componente clave para el desempeño sostenible del talento humano. En el caso de El Corral S.A.S., resulta fundamental implementar estrategias que mitiguen el desgaste físico y emocional del trabajo operativo.

Acciones propuestas:

- Desarrollar programas de bienestar enfocados en la salud física y emocional.
- Implementar pausas activas y campañas de autocuidado.
- Fomentar espacios de comunicación y participación de los colaboradores.
- Promover el equilibrio entre la vida laboral y personal dentro de las posibilidades del sector.

Desarrollo del Liderazgo y la Cultura Organizacional

El liderazgo juega un papel determinante en la implementación y sostenibilidad del plan de mejora. Un liderazgo cercano, justo y humanizado contribuye a fortalecer la cultura organizacional y el compromiso del talento humano.

Acciones Propuestas:

- Capacitar a los líderes en liderazgo humanizado y gestión del talento.
- Evaluar el desempeño de los supervisores considerando habilidades blandas y trato al personal.
- Fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto, el reconocimiento y el trabajo en equipo.

Indicadores de Seguimiento y Evaluación

Para garantizar la efectividad del Plan de Mejora Organizacional, se propone realizar seguimiento a través de los siguientes indicadores:

- Reducción de la rotación de personal.
- Mejora en los resultados de las evaluaciones de desempeño.
- Incremento en los niveles de satisfacción laboral.
- Disminución del ausentismo laboral.
- Mejora en el clima organizacional.

Cronograma de Implementación del Plan de Mejora (Diagrama de Gantt)

Con el fin de garantizar una implementación ordenada, progresiva y controlada del Plan de Mejora Organizacional, se establece un cronograma de ejecución que permite definir tiempos, responsables y prioridades de cada acción estratégica. Este cronograma facilita el seguimiento del avance del plan y contribuye a la toma oportuna de decisiones correctivas en caso de desviaciones.

El plan se proyecta para un periodo inicial de seis (6) meses, considerando la naturaleza operativa del sector de comidas rápidas y la necesidad de generar resultados visibles en el corto y mediano plazo.

Tabla 5*Cronograma Gantt del Plan de Mejora Organizacional*

Línea estratégica	Actividad principal	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Responsable
Evaluación del desempeño	Diseño del formato y criterios	■					Talento Humano
Evaluación del desempeño	Aplicación piloto y ajustes	■ ■	■ ■				Supervisor
Desempeño y compensación	Definición de incentivos		■ ■	■ ■			Gerencia
Desempeño y compensación	Implementación de reconocimientos	■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■		Administración
Bienestar laboral	Programas de pausas activas y autocuidado	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	SST
Liderazgo	Capacitación a líderes		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■		Talento Humano

Nota: Elaboración propia.

Presupuesto Estimado por Línea Estratégica

Para asegurar la viabilidad del Plan de Mejora Organizacional, se realiza una estimación presupuestal que contempla los costos asociados a cada línea estratégica. Este presupuesto es de carácter referencial y académico, y permite dimensionar los recursos mínimos necesarios para la implementación de las acciones propuestas, sin afectar de manera significativa la sostenibilidad financiera de la organización.

Tabla 6*Presupuesto estimado del Plan de Mejora Organizacional*

Línea estratégica	Concepto principal	Costo estimado mensual (COP)	Costo total 6 meses (COP)
-------------------	--------------------	------------------------------	---------------------------

Evaluación del desempeño	Diseño de formatos y seguimiento	\$ 300.000	\$ 1.800.000
Desempeño y compensación	Incentivos y reconocimientos	\$ 500.000	\$ 3.000.000
Bienestar laboral	Actividades de bienestar y pausas activas	\$ 250.000	\$ 1.500.000
Liderazgo	Capacitación en liderazgo humanizado	\$ 350.000	\$ 2.100.000
Total, estimado			\$ 8.400.000

Nota: Elaboración propia

5.2 KPIs del Plan de Mejora Organizacional

Con el propósito de medir la efectividad del Plan de Mejora Organizacional, se definen indicadores clave de desempeño (KPIs) con metas cuantificables. Estos indicadores permiten evaluar el impacto real de las acciones implementadas sobre el talento humano, el clima organizacional y el desempeño operativo, facilitando la toma de decisiones basada en resultados.

Tabla 7

Indicadores clave de desempeño (KPI)

Indicador (KPI)	Línea estratégica asociada	Meta esperada
Tasa de rotación del personal	Bienestar y compensación	Reducir del 30 % al 20 % en 6 meses

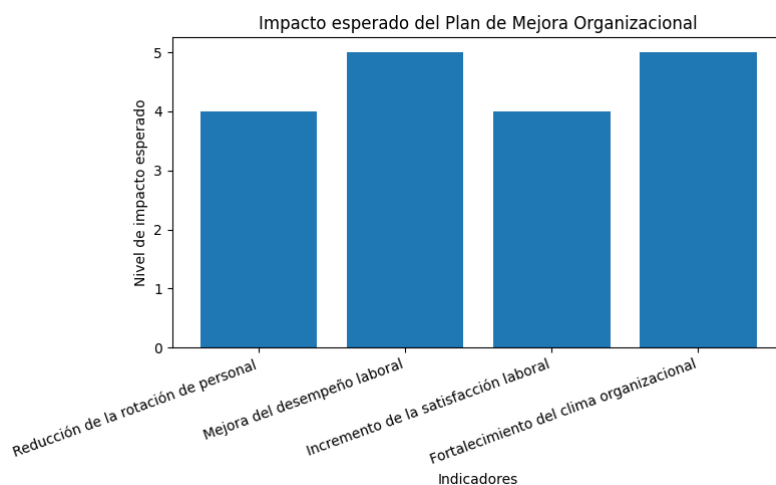
Cumplimiento de evaluaciones de desempeño	Evaluación del desempeño	100 % del personal evaluado
Nivel de satisfacción laboral	Bienestar laboral	Aumentar del 70 % al 85 %
Ausentismo laboral	Bienestar y liderazgo	Reducir en un 10 %
Desempeño operativo promedio	Evaluación del desempeño	Incrementar en un 15 %

Nota: Elaboración Propia

Cierre del Plan de Mejora Organizacional

El Plan de Mejora Organizacional propuesto para El Corral S.A.S. se plantea como un proceso continuo y dinámico, orientado a fortalecer la gestión del talento humano desde una perspectiva estratégica y humanizada. Su correcta implementación permitirá no solo mejorar el desempeño y la productividad, sino también consolidar un entorno laboral más justo, motivador y sostenible, alineado con las exigencias del sector servicios y con los principios de responsabilidad social empresarial.

Figura 2. Impacto esperado del Plan de Mejora Organizacional



La Figura 2 presenta el impacto esperado del Plan de Mejora Organizacional y debe interpretarse como una proyección teórica, elaborada en el marco de este caso de estudio, por lo que no representa resultados reales derivados de una implementación efectiva, sino una estimación académica de los posibles efectos que podrían generarse al articular la evaluación del desempeño, la compensación laboral y el bienestar organizacional.

La gráfica presenta el impacto esperado de la implementación del Plan de Mejora Organizacional en términos de reducción de la rotación, mejora del desempeño, incremento de la satisfacción laboral y fortalecimiento del clima organizacional. Los resultados proyectados evidencian que la articulación entre evaluación del desempeño, compensación laboral y bienestar puede generar mejoras significativas en el desempeño individual y colectivo.

Este análisis confirma que la gestión estratégica y humanizada del talento humano contribuye de manera directa al logro de los objetivos organizacionales, posicionando a la Gerencia de Talento Humano como un actor clave en la sostenibilidad y competitividad de la empresa.

Evaluación de Desempeño

La evaluación del desempeño en la empresa El Corral S.A.S. se concibe como un proceso estratégico orientado a medir, analizar y mejorar el rendimiento de los colaboradores, especialmente del personal operativo, cuyo rol es fundamental para la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Este proceso permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de desarrollo, contribuyendo al crecimiento individual y organizacional desde un enfoque humanizado.

En el contexto del sector de comidas rápidas, caracterizado por altas exigencias operativas, trabajo bajo presión y rotación de personal, resulta indispensable contar con un sistema de evaluación del desempeño claro, objetivo y periódico. En El Corral S.A.S., se propone implementar una evaluación basada en competencias y resultados, alineada con los objetivos organizacionales y los estándares de calidad del servicio.

Objetivo de la evaluación del desempeño

El objetivo principal de la evaluación del desempeño es medir el nivel de cumplimiento de las funciones asignadas, el desempeño individual y colectivo, y el comportamiento laboral de los colaboradores, con el fin de fortalecer la toma de decisiones relacionadas con capacitación, compensación, reconocimiento y planes de mejora.

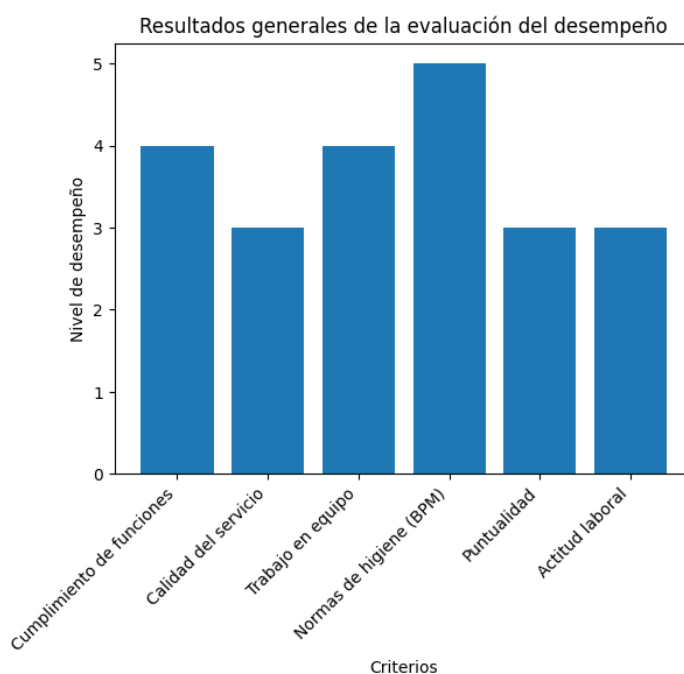
Criterios de evaluación

Para los trabajadores operativos de El Corral S.A.S., la evaluación del desempeño se estructura a partir de los siguientes criterios:

- Cumplimiento de funciones y procedimientos operativos.
- Calidad del servicio al cliente.

- Trabajo en equipo y cooperación.
 - Cumplimiento de normas de higiene, seguridad y BPM.
 - Puntualidad y asistencia.
 - Actitud, compromiso y responsabilidad.
 - Capacidad para trabajar bajo presión.

Figura 3. Criterios evaluados en el desempeño del personal operativo



La Figura 3 muestra los criterios propuestos para la evaluación del desempeño del personal operativo y corresponde a un modelo conceptual, propio del caso de estudio, por lo que no presenta datos reales de mediciones aplicadas, sino que tiene como finalidad ilustrar los aspectos que se recomienda evaluar dentro de un sistema formal de desempeño orientado al desarrollo y la mejora continua.

En esta gráfica se representan los principales criterios de evaluación del desempeño definidos para los colaboradores operativos: cumplimiento de funciones, calidad del servicio, trabajo en equipo, cumplimiento de normas de higiene y BPM, puntualidad y actitud laboral. El análisis evidencia que los mayores retos se concentran en el manejo del trabajo bajo presión y la estabilidad del desempeño en jornadas de alta demanda.

Estos resultados confirman que la ausencia de un sistema formal de evaluación del desempeño limita la identificación oportuna de brechas y necesidades de mejora, lo que impacta directamente en la motivación y el compromiso de los colaboradores. Por ello, se resalta la importancia de implementar evaluaciones periódicas con retroalimentación individual, orientadas al desarrollo y no únicamente al control.

Método de evaluación

Se propone un método de evaluación mixta, que combine:

- Evaluación del supervisor inmediato, quien observa el desempeño diario del colaborador.
- Autoevaluación, que permite al trabajador reflexionar sobre su propio desempeño.
- Retroalimentación individual, orientada a la mejora continua y al desarrollo personal.

La evaluación se realizaría de manera semestral, garantizando espacios de retroalimentación respetuosos, claros y constructivos.

Resultados y uso de la evaluación

Los resultados de la evaluación del desempeño permitirán:

- Identificar necesidades de capacitación y entrenamiento.
- Reconocer el desempeño destacado mediante incentivos económicos o no monetarios.

- Diseñar planes de mejora individual.
- Fortalecer la motivación, el compromiso y la permanencia del talento humano.
- Reducir la rotación del personal y mejorar el clima organizacional.

En conclusión, la evaluación del desempeño en El Corral S.A.S. debe ser entendida como una herramienta de desarrollo y no solo de control, alineada con una gestión del talento humano estratégica y humanizada, que valore a las personas como el eje central del éxito organizacional.

Resultados

Los resultados obtenidos en el presente estudio se sustentan en el análisis de la información recopilada durante el diagnóstico organizacional, el proceso de selección y contratación, y la propuesta del sistema de evaluación del desempeño en la empresa El Corral S.A.S. Con el fin de evidenciar de manera clara y objetiva los hallazgos, se presentan a continuación los resultados apoyados en gráficas y su respectivo análisis.

Análisis del proceso de selección y contratación

El proceso de selección y contratación llevada a cabo por El Corral S.A.S. para el cargo de operarios de cocina nace de una necesidad real del restaurante, ocasionada por el aumento en las ventas y la alta demanda en el punto ubicado en el Centro Comercial Gran Estación. Ante este crecimiento, la empresa decidió vincular a cuatro nuevos colaboradores con el fin de apoyar al equipo actual, evitar la sobrecarga laboral y asegurar que el servicio continuara prestándose con la calidad y eficiencia que caracterizan a la organización.

Las condiciones de contratación ofrecidas demuestran el compromiso de la empresa con el cumplimiento de la normativa laboral colombiana. Los contratos a término fijo, el salario mínimo legal vigente, el periodo de prueba, las prestaciones sociales, el auxilio de transporte y el

pago de recargos permiten brindar estabilidad a los trabajadores y, al mismo tiempo, seguridad jurídica a la empresa, fortaleciendo la relación laboral entre ambas partes.

El perfil del cargo fue definido de manera clara y acorde con las funciones propias de un operario de cocina. Se tuvieron en cuenta aspectos como la formación básica, la experiencia previa en restaurantes de servicio rápido, el conocimiento en Buenas Prácticas de Manufactura y competencias clave como el trabajo en equipo, la rapidez y la capacidad de trabajar bajo presión. Esto facilitó una evaluación más objetiva de los candidatos y permitió seleccionar personas que realmente se ajustaran a las necesidades del restaurante.

Durante el proceso de selección se aplicaron políticas organizacionales orientadas a garantizar la igualdad de oportunidades, la selección por competencias y méritos, la protección de los datos personales, la prevención del acoso y la inclusión laborales. Las etapas del proceso estuvieron bien estructuradas e incluyeron la publicación de las vacantes, la preselección de hojas de vida, entrevistas por competencias y la aplicación de pruebas técnicas y prácticas, lo que permitió evaluar el desempeño real de los candidatos en situaciones propias del cargo.

De los 20 candidatos evaluados, fueron seleccionadas cuatro personas que se destacaron por su mayor experiencia, dominio de las BPM, rapidez, precisión, capacidad de trabajo bajo presión y buen desempeño en equipo. En contraste, los candidatos no seleccionados, en su mayoría, no contaban con la experiencia práctica requerida, lo cual evidencia coherencia entre el perfil del cargo y las decisiones tomadas durante el proceso.

Finalmente, la verificación de documentos, antecedentes y referencias, junto con un proceso de inducción integral que incluyó capacitación en BPM, SG-SST, uso de elementos de protección personal, armado de productos, manejo básico de caja y servicio al cliente, facilitó

una adecuada adaptación de los nuevos colaboradores y contribuyó a reducir riesgos operativos y laborales.

En conclusión, el proceso de selección y contratación implementado por El Corral S.A.S. fue organizado, eficiente y acorde con la normatividad vigente, permitiendo vincular talento humano competente y aportando al cumplimiento de los objetivos de calidad, seguridad y servicio del restaurante.

Análisis del Plan de Inducción, Entrenamiento y Capacitación

El plan de inducción, entrenamiento y capacitación propuesta para El Corral S.A.S. responde de manera adecuada a las exigencias operativas del sector de comidas rápidas, donde la rapidez, la estandarización de procesos y el trabajo bajo presión son determinantes para el desempeño del personal. La estructura gradual del plan facilita que los nuevos colaboradores comprendan inicialmente la cultura organizacional y, posteriormente, adquieran las habilidades técnicas necesarias para desempeñar sus funciones de forma eficiente.

El énfasis en el aprendizaje práctico y en el acompañamiento por parte de líderes y personal con mayor experiencia favorece una adaptación más rápida al puesto de trabajo, disminuyendo errores operativos y riesgos laborales. Asimismo, la inclusión de contenidos relacionados con Buenas Prácticas de Manufactura, seguridad laboral y servicio al cliente contribuye a mantener los estándares de calidad y a fortalecer la experiencia del cliente.

No obstante, el análisis del plan evidencia la importancia de realizar un seguimiento continuo al proceso de capacitación, con el fin de identificar oportunamente brechas de desempeño y reforzar los conocimientos adquiridos. De esta manera, la capacitación se consolida como una herramienta estratégica para el desarrollo del talento humano, la reducción de la rotación y el fortalecimiento del desempeño organizacional.

Análisis de las Líneas Estratégicas del Plan de Mejora Organizacional

Las líneas estratégicas del Plan de Mejora Organizacional planteadas para El Corral S.A.S. evidencian un enfoque integral orientado a fortalecer la gestión del talento humano desde una perspectiva estratégica y humanizada. La articulación entre evaluación del desempeño, compensación laboral, bienestar y liderazgo permite abordar de manera conjunta problemáticas recurrentes como la desmotivación, la alta rotación y el deterioro del clima organizacional.

Cada línea estratégica responde a necesidades reales identificadas en el diagnóstico, lo que facilita la coherencia entre los objetivos propuestos y las acciones planteadas. En particular, la relación directa entre desempeño y reconocimiento contribuye a fortalecer la percepción de justicia organizacional y a incrementar el compromiso de los colaboradores, aspectos fundamentales para el sector de servicios.

No obstante, para garantizar la efectividad del plan, resulta clave que las líneas estratégicas cuenten con un seguimiento permanente y con el compromiso activo de los líderes. De esta manera, el plan no solo se convierte en un conjunto de acciones correctivas, sino en una herramienta de mejora continua que impulsa el desarrollo del talento humano y la sostenibilidad organizacional.

Análisis de la Evaluación de Desempeño

La evaluación del desempeño propuesta para la empresa El Corral S.A.S. se presenta como una herramienta clave para fortalecer la gestión del talento humano, especialmente en un contexto operativo caracterizado por altos niveles de exigencia y rotación de personal. Al basarse en criterios claros y relacionados directamente con las funciones del cargo, la evaluación permite obtener una visión más objetiva del rendimiento individual y colectivo.

El enfoque de la evaluación, orientado no solo al control sino al desarrollo, facilita la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora, lo que contribuye a la toma de decisiones más acertadas en materia de capacitación, reconocimiento y compensación. Asimismo, la incorporación de espacios de retroalimentación favorece la comunicación entre líderes y colaboradores, fortaleciendo la confianza y el compromiso laboral.

Análisis general de resultados

Los resultados obtenidos evidencian que la gestión del talento humano en El Corral S.A.S. responde a necesidades operativas reales, pero requiere mayor integración para lograr efectos sostenibles. Los procesos de selección, inducción y capacitación permiten cubrir las vacantes y facilitar la adaptación inicial del personal; sin embargo, su impacto es limitado si no se articulan de manera constante con la evaluación del desempeño.

Asimismo, los hallazgos muestran que la relación entre desempeño, compensación y bienestar es determinante para fortalecer la motivación, el compromiso y el clima organizacional. En este sentido, los resultados confirman que una gestión del talento humano más estratégica y continua puede contribuir a mejorar el desempeño y reducir la rotación del personal.

Conclusiones

Los aprendizajes adquiridos durante el diplomado permitieron comprender que la gestión del talento humano va mucho más allá del cumplimiento de procesos administrativos y normativos. Este enfoque integral evidenció la importancia de reconocer a las personas como el eje central de las organizaciones, entendiendo que su bienestar, motivación y desarrollo influyen directamente en el logro de los objetivos organizacionales.

La integración de la evaluación del desempeño, la compensación laboral y las estrategias de bienestar desde una perspectiva humanizada contribuye significativamente a fortalecer el compromiso, la productividad y el sentido de pertenencia de los colaboradores. Cuando estos procesos se gestionan de manera justa, transparente y alineada con las necesidades tanto de la organización como del trabajador, se generan ambientes laborales más saludables y eficientes.

Asimismo, se evidenció que una adecuada gestión del talento humano permite a las organizaciones adaptarse a los cambios, mejorar su competitividad y garantizar su sostenibilidad en el tiempo. En este sentido, el talento humano se consolida como un activo estratégico fundamental, capaz de impulsar el crecimiento organizacional y de generar valor no solo para la empresa, sino también para los colaboradores y la sociedad en general.

(Thalya Delgado)

El Plan de Mejora Organizacional propuesto para la empresa El Corral S.A.S. evidencia que la gestión estratégica del talento humano es un factor determinante para el fortalecimiento del desempeño, la motivación y la permanencia de los colaboradores en el sector servicios. La articulación entre evaluación del desempeño, compensación laboral y bienestar organizacional permite responder de manera efectiva a las problemáticas identificadas, como la rotación de personal, la desmotivación y el deterioro del clima laboral.

Asimismo, se concluye que la implementación de acciones estructuradas, basadas en principios de equidad, reconocimiento y desarrollo humano, contribuye a consolidar una cultura organizacional más justa y comprometida. En este sentido, el plan no solo representa una oportunidad de mejora operativa, sino también una estrategia sostenible que favorece la productividad, la calidad del servicio y la responsabilidad social de El Corral S.A.S., fortaleciendo su competitividad en el mercado. **(María Alejandra González Camacho)**

La apropiación de los conceptos relacionados con la compensación laboral, sus tipos y objetivos, así como de los sistemas, métodos y procesos de evaluación del desempeño, permitió comprender su papel estratégico en la gestión del talento humano dentro de las organizaciones. Estos elementos constituyen herramientas fundamentales para medir de manera objetiva el rendimiento del talento humano y para diseñar estrategias de retribución y beneficios coherentes con los resultados individuales y colectivos, favoreciendo la equidad, el reconocimiento y la motivación de los colaboradores.

De igual manera, la aplicación de los conocimientos adquiridos a través de la investigación aplicada evidenció la importancia de contar con un proceso de evaluación de desempeño estructurado y alineado con los objetivos organizacionales, los cuales facilitan la toma de decisiones gerenciales y el mejoramiento continuo. En este sentido, se resalta el rol de la Gerencia del Talento Humano como un eje estratégico que trasciende las funciones operativas, al liderar la formulación de soluciones innovadoras orientadas a la resolución de problemáticas organizacionales, contribuyendo así al fortalecimiento del desempeño organizacional y al desarrollo integral del talento humano. **(Geimar Enrique Lopez Alvarez)**

La gestión del talento humano se consolida como un eje estratégico fundamental para la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones, en la medida en que reconoce a las

personas no solo como recursos productivos, sino como sujetos integrales que aportan conocimiento, habilidades, compromiso y sentido de pertenencia. En este contexto, elementos como la evaluación del desempeño, la compensación laboral y el bienestar organizacional adquieren una relevancia central cuando se gestionan desde un enfoque humanizado.

La evaluación del desempeño, concebida más allá de un mecanismo de control, se transforma en una herramienta de desarrollo cuando permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de formación, promoviendo la retroalimentación constante y el crecimiento profesional. Este proceso, cuando es justo y transparente, fortalece la confianza del colaborador en la organización y estimula su motivación y compromiso con los objetivos institucionales.

Por su parte, la compensación laboral no se limita a la retribución económica, sino que representa el reconocimiento tangible e intangible del esfuerzo y la contribución del colaborador. Sistemas de compensación equitativos y alineados con el desempeño fomentan la percepción de justicia organizacional, incrementan la satisfacción laboral y reducen la rotación del personal, aspectos clave para la estabilidad y eficiencia operativa.

Asimismo, el bienestar laboral, entendido como el equilibrio entre la vida personal y profesional, la salud física y mental, y un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, incide directamente en la calidad de vida de los colaboradores. Organizaciones que priorizan el bienestar generan entornos laborales más saludables, fortalecen el sentido de pertenencia y promueven relaciones laborales basadas en el respeto y la empatía.

En conjunto, estos elementos contribuyen significativamente a la motivación, el compromiso y el desempeño sostenible de los colaboradores, impactando positivamente en los resultados organizacionales. Desde este enfoque, la gestión del talento humano se posiciona

como el principal activo estratégico de las organizaciones, capaz de generar valor, innovación y ventaja competitiva a largo plazo, siempre y cuando, sea gestionado con responsabilidad, coherencia y una visión centrada en las personas. **(Ana Marcela Hoyos Erazo).**

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa El Corral S.A.S. fortalecer de manera progresiva la gestión estratégica del talento humano mediante la implementación formal y sostenida de un sistema integral que articule la evaluación del desempeño, la compensación laboral y el bienestar organizacional. Esta integración permitirá no solo medir de forma objetiva el rendimiento de los colaboradores, sino también reconocer su esfuerzo, mejorar la motivación y reducir la rotación de personal, especialmente en los cargos operativos.

Asimismo, es fundamental promover una cultura organizacional basada en el liderazgo humanizado, la comunicación efectiva y el reconocimiento continuo, garantizando el cumplimiento de la normativa laboral vigente y el respeto por los derechos de los trabajadores. De esta manera, El Corral S.A.S. podrá consolidar un entorno laboral más justo, comprometido y productivo, alineado con las exigencias del sector servicios y con sus objetivos de sostenibilidad y competitividad empresarial.

Tabla 8*Cronograma de Inducción, Entrenamiento y Capacitación*

Fase	Actividad	Contenido principal	Duración	Periodo de ejecución	Responsable	Método de evaluación
Inducción	Bienvenida institucional	Historia, misión, visión y valores de la empresa	1 hora	Día 1	Administrador del punto	Participación activa
	Socialización de normas internas	Reglamento interno y políticas laborales	1 hora	Día 1	Administrador del punto	Preguntas y retroalimentación
	Información laboral	Turnos, horarios y recargos conforme al CST	1 hora	Día 1	Administrador del punto	Comprensión del contenido
	Presentación del equipo	Integración con jefes y compañeros	30 min	Día 1	Administrador del punto	Observación
	Recorrido por el punto	Áreas de trabajo y rutas de evacuación	1 hora	Día 1	Líder de cocina	Observación directa
	Normas de higiene y presentación	Uso de uniforme y lavado de manos	1 hora	Día 1	Líder de cocina	Lista de chequeo

	Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Riesgos laborales y uso de EPP	1,5 horas	Día 1	Responsable SST	Verificación práctica
Entrenamiento	Uso de equipos de cocina	Manejo de planchas, freidoras y utensilios	3 días	Semana 1	Líder de cocina	Observación directa
	Preparación de productos	Recetas estandarizadas y porcionamiento	4 días	Semana 1-2	Operario senior	Lista de chequeo
	Organización del área	Distribución de estaciones y flujo de trabajo	2 días	Semana 2	Líder de cocina	Supervisión
	Control de tiempos	Cumplimiento de tiempos de cocción y despacho	3 días	Semana 2	Líder de cocina	Medición de tiempos
	Limpieza y desinfección	Aseo de áreas, equipos y utensilios	2 días	Semana 2	Operario senior	Verificación diaria
	Manejo de picos de demanda	Trabajo bajo presión y coordinación	Permanente	Semanas 1-4	Administrador	Evaluación de desempeño
	Capacitación	Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	Inocuidad y control de alimentos	2 horas	Semana 3	Líder de cocina

	Manipulación de alimentos	Prevención de contaminación cruzada	2 horas	Semana 3	Capacitador interno	Observación práctica
	Prevención de riesgos laborales	Seguridad en el área de cocina	1,5 horas	Semana 4	Responsable SST	Lista de verificación
	Trabajo en equipo	Comunicación y cooperación	1 hora	Semana 4	Administrador	Participación
	Cultura de calidad y servicio	Estándares de la marca El Corral	1,5 horas	Semana 4	Administrador	Retroalimentación
Seguimiento	Evaluación del desempeño	Cumplimiento de funciones y normas	Semanal	Primer mes	Líder de cocina	Informe de desempeño
	Evaluación final	Adaptación y desempeño general	Mensual	Fin del mes 1	Administrador	Resultado de evaluación

Análisis del Cronograma de Inducción, Entrenamiento y Capacitación

El cronograma unificado diseñado para la incorporación de los nuevos operarios de cocina en El Corral S.A.S, punto de venta ubicado en el centro comercial Gran Estación, constituye una herramienta estructurada que permite organizar de manera secuencial y lógica los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación, respondiendo a las necesidades operativas derivadas del incremento en la demanda del servicio.

Desde una perspectiva positiva, el cronograma presenta una adecuada articulación entre las fases, iniciando con una inducción intensiva en el primer día de vinculación. Esta decisión es pertinente, dado que facilita la adaptación inicial de los nuevos colaboradores al entorno laboral,

la cultura organizacional y las normas internas, reduciendo la incertidumbre propia del ingreso a la empresa. Asimismo, la inclusión de contenidos relacionados con el Código Sustantivo del Trabajo (CST) y la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) fortalece el cumplimiento normativo y previene posibles riesgos legales y laborales.

En cuanto al entrenamiento en el puesto de trabajo, el cronograma prioriza el aprendizaje práctico, lo cual resulta coherente con la naturaleza operativa del cargo de operario de cocina en una cadena de comida rápida. El acompañamiento por parte de líderes de cocina y operarios senior permite una transferencia directa del conocimiento, asegurando la estandarización de procesos y el mantenimiento de los niveles de calidad exigidos por la marca. No obstante, se identifica como aspecto crítico la intensidad del entrenamiento durante las primeras semanas, la cual podría generar presión en escenarios de alta demanda si no se gestiona adecuadamente la asignación de turnos y tiempos de supervisión.

Por otro lado, el componente de capacitación está estratégicamente distribuido a lo largo del primer mes de vinculación, permitiendo que los colaboradores consoliden conocimientos técnicos y comportamentales una vez hayan adquirido experiencia básica en el puesto. Temas como Buenas Prácticas de Manufactura, manipulación de alimentos y prevención de riesgos laborales son altamente relevantes para garantizar la inocuidad de los alimentos y la seguridad del personal. Sin embargo, el cronograma podría fortalecerse incorporando espacios de refuerzo periódico, especialmente en BPM, considerando la rotación de personal y la exigencia sanitaria del sector gastronómico.

En relación con el seguimiento y evaluación, el cronograma contempla evaluaciones semanales y una evaluación final al cierre del primer mes, lo cual permite medir el desempeño, identificar brechas y realizar ajustes oportunos. Aun así, se evidencia la necesidad de definir con

mayor precisión indicadores cuantificables, tales como tiempos de preparación, número de reprocesos o cumplimiento de estándares de higiene, que faciliten una evaluación más objetiva del impacto del plan.

En conclusión, se considera que el cronograma unificado es funcional, coherente y alineado con las necesidades operativas de El Corral S.A.S.; sin embargo, su efectividad dependerá en gran medida de la correcta asignación de recursos, del compromiso de los responsables y de la flexibilidad para adaptarse a las dinámicas propias de un punto de venta con alta afluencia. La implementación de ajustes continuos y mecanismos de mejora permitiría maximizar su impacto, contribuyendo tanto al bienestar del personal como al logro de los objetivos organizacionales.

Referencias Bibliográficas

- Baz Rodríguez, J. (2021). *Derechos digitales laborales en España*. Wolters Kluwer España.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/176326?page=228>
- Cadavid, I., & Arenas Gallego, E. (2023). Cartilla del trabajo 2023. Laboral y normativa.
https://conpucol.org/wp-content/uploads/2024/09/Cartilla-Laboral-2023_compressed.pdf
- Chávez Salazar, E. F. (2023). *Compensación laboral y retención del talento humano en empresas*. Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12919/8/IV_PG_MRHGO_TE_Chavez_Chuchon_Vilchez_2023.pdf
- Cuesta Santos, J. M., & Sánchez Loaiza, I. M. (2023). Sistema de compensación laboral y la mitigación del ausentismo en empresas. *Revista RECIMUNDO*, 7(1).
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9003054.pdf>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González, C. H. (2010). *Los macroprocesos*. Universidad del Valle. UNAD. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=124>
- García Valencia, J. A. (2025). La compensación como medio de retención de personal en empresas. Universidad EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/bitstreams/89140405-317d-468a-b776-c4b980de24c5/download>
- Sánchez Moreno, A. M. (2023). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y beneficios*. Editorial Digital Bogotá.
<https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3608592/>

Anexos

Anexo A

CARTA DE SOLICITUD (CASO DE ESTUDIO)

Bogotá D. C., 20 de enero del 2026

Señores

EL CORRAL S.A.S.

Área de Talento Humano

Ciudad

Asunto: Solicitud de autorización para trabajo académico

Cordial saludo,

Por medio de la presente, solicitamos respetuosamente la autorización para el desarrollo del trabajo académico titulado “Análisis de la gestión estratégica y humanizada del talento humano en la empresa El Corral S.A.S.”, correspondiente al Diplomado Avanzado en Gestión del Talento Humano del programa de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Se desarrolla exclusivamente como un caso de estudio con fines académicos.

El análisis realizado se fundamenta en revisión documental, supuestos académicos y ejercicios aplicados, **sin requerir autorización, intervención directa ni acceso a información interna o confidencial de la empresa.** Por tal razón, la empresa El Corral S.A.S. es tomada únicamente como **referente académico**, y no se cuenta con carta de aprobación institucional.

El presente trabajo tiene como finalidad fortalecer el aprendizaje, la aplicación de los conceptos teóricos y el análisis crítico de la gestión del talento humano desde una perspectiva estratégica y humanizada, respetando los principios éticos y académicos establecidos por la UNAD.

Cordialmente,

Ana Marcela Hoyos Erazo

Geimar Enrique López Álvarez

María Alejandra González Camacho

Thalya Delgado Gómez

Estudiantes – Administración de Empresas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Anexo B

Formato de Evaluación del Desempeño

Empresa: El Corral S.A.S.

Cargo: Operario de cocina / servicio

Periodo: Semestral

Nombre del colaborador: _____

Evaluador: _____ **Fecha:** _____

Escala

1 = Deficiente | 2 = Bajo | 3 = Aceptable | 4 = Bueno | 5 = Excelente

Criterios de evaluación

Criterio	Puntaje (1-5)
-----------------	----------------------

Cumplimiento de funciones

Calidad del servicio al cliente

Trabajo en equipo

Cumplimiento de normas de higiene y BPM

Puntualidad y asistencia

Actitud y compromiso laboral

Trabajo bajo presión

Puntaje total: ____ / 35

Resultado: Excelente Bueno Aceptable Bajo

Observaciones:

Firmas

Colaborador: _____ Evaluador: _____ Fecha: _____

Anexo C

Tabla 9

Tabla de compensación laboral

Cargo	Tipo de compensación	Concepto	Periodicidad
Operario de cocina	Económica	Salario base (SMMLV)	Mensual
Operario de cocina	Legal	Prestaciones sociales	Legal
Operario de cocina	Económica	Recargos y horas extra	Según turno
Operario de cocina	No monetaria	Reconocimiento interno	Trimestral
Operario de cocina	Bienestar	Pausas activas	Permanente

Nota: Elaboración propia

Anexo D

Tabla 10

Estrategias de retribución y beneficios

Estrategia	Tipo	Descripción	Objetivo
Incentivo por desempeño	Monetaria	Bonificación por metas	Motivar
Reconocimiento público	No monetaria	Mención institucional	Compromiso
Capacitación	Desarrollo	Formación continua	Retención
Bienestar laboral	Bienestar	Actividades de autocuidado	Clima laboral
Días compensatorios	No monetaria	Tiempo libre	Reducir desgaste

Nota: Elaboración propia

Anexo E

Tabla 11

Cuadro Ejecutivo – Plan de Mejora Organizacional

Eje Estratégico	Objetivo del Eje	Acciones de Mejora	Responsables	Indicadores de Evaluación	Impacto Esperado
------------------------	-------------------------	---------------------------	---------------------	----------------------------------	-------------------------

Evaluación del Desempeño	Implementar un sistema objetivo y transparente que permita medir y mejorar el rendimiento del talento humano	- Socializar el protocolo de evaluación	Gerencia de Talento Humano	- % de evaluaciones realizadas	Mayor claridad de funciones, reconocimiento del desempeño y mejora continua
		- Capacitar a líderes en evaluación y retroalimentación	Supervisores de turno	- Mejora en calificaciones de desempeño	
		- Aplicar evaluación semestral			
Compensación Laboral	Vincular el desempeño con una compensación justa y equitativa	- Incentivos económicos por desempeño destacado	Gerencia	- Reducción de rotación	Incremento de la motivación y percepción de justicia organizacional
		- Reconocimientos no monetarios	Talento Humano	- Nivel de satisfacción laboral	
		- Revisión periódica de equidad salarial			
Bienestar Laboral	Fortalecer el bienestar físico y	- Programas de bienestar integral	Talento Humano	- Disminución del ausentismo	Mayor compromiso, estabilidad

	emocional de los colaboradores	- Pausas activas y campañas de autocuidado	SG-SST	- Mejora del clima organizacional	laboral y bienestar
		- Espacios de comunicación			
Liderazgo y Cultura Organizacional	Desarrollar liderazgo humanizado y fortalecer la cultura organizacional	- Capacitación en liderazgo humanizado	Gerencia	- Evaluaciones positivas de liderazgo	Fortalecimiento del trabajo en equipo y compromiso organizacional
		- Evaluación del desempeño de líderes	Talento Humano	- Mejora del clima laboral	
		- Promoción de valores organizacionales			

Nota: Elaboración propia