

**Diseño de Propuesta de Valor basada en una Experiencia para el Colaborador desde una
Perspectiva del Modelo 'EFR' en la empresa Veolia Aguas de Tunja SA -ES.P**

Brayan Leonardo Hernández López

Codigo: 20411918674



Facultad de ingeniería industrial

Ingeniería Industrial

Tunja

2023

**Diseño De Una Propuesta De Valor Basada En Una Experiencia Al Colaborador Desde
Una Perspectiva Al Modelo “EFR” En La Empresa Veolia Aguas De Tunja SA -ES.P**

Brayan Leonardo Hernández López

Proyecto presentado como requisito para optar por el título de: Ingeniero Industrial

Director:

MEng. John Alexander Molina Miguez

Línea de investigación

Productiva, e innovación del modelo EFR con herramientas de gestión de la información.



Facultad de ingeniería industrial

Ingeniería Industrial

Tunja

2023

Nota de aceptación

El trabajo de grado titulado
Diseño De Una Propuesta De Valor Basada En Una Experiencia Al Colaborador Desde Una
Perspectiva Al Modelo “EFR” En La Empresa Veolia Aguas De Tunja S. A -E.S.P.

Cumple con los requisitos para optar al título de Ingeniero Industrial.

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado 1

Firma del jurado 2

Dedicatoria

Este trabajo de grado está dedicado a mi familia, mis padres, hermanos, abuelos, tíos, sobrinos y amigos que hicieron parte de este proceso y me brindaron un apoyo incondicional. Por acompañarme, aconsejarme, por confiar en mí y darme una voz de aliento cuando lo necesitaba para poder cumplir uno de mis sueños.

Agradecimientos

En primera instancia agradezco a Dios y a la Virgencita, por haberme dado la voluntad, la fortaleza y la fe para lograr una de mis metas. Agradezco a mi familia, a mis padres, hermanos, abuelos por brindarme su cariño, esfuerzo, y apoyo que me brindaron día a día para seguir con este proceso,

Agradezco a la empresa Veolia Aguas de Tunja por brindarme las herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo este proyecto, por la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y abrirme las puertas a esta organización. Expreso mi gratitud por las valiosas enseñanzas adquiridas, con un agradecimiento especial al equipo de Recursos Humanos por su inmenso apoyo. Asimismo, agradezco a los docentes por su tiempo, dedicación y entrega y los conocimientos compartidos, que han contribuido significativamente a mi crecimiento y desarrollo profesional.

Finalmente, a todas las personas que, de una forma u otra, han sido parte de este camino y me han ayudado a crecer y aprender. Este trabajo de grado es el resultado de un esfuerzo colectivo y el comienzo de un nuevo capítulo en mi vida académica y profesional. Gracias a todos por ser parte de este logro.

Resumen

La compañía Veolia Aguas de Tunja SA -ES.P, (dando lugar y abreviación en ahora en adelante de mencionar VEOLIA.), se certificó con el modelo "Empresa Familiarmente Responsable" (EFR) de la Fundación Más Familia en 2013, con un enfoque en equilibrar la conciliación personal, laboral y familiar para potenciar el desempeño laboral. Tras un constante proceso de evolución, VEOLIA busca obtener la certificación A+ y A Plus, reflejando un compromiso excepcional con la conciliación y la implementación efectiva de medidas que benefician a los colaboradores.

En el marco de la pasantía en VEOLIA, se diseñaron dos herramientas en Data Studio que mejoran la gestión de la información en el contexto de EFR. La primera herramienta, "EFR en Cifras", se centró en trabajar con indicadores del modelo, batería de riesgo psicosocial y los procesos del área de Gestión Humana. Este enfoque permitió analizar de manera más eficaz la información y optimizar la toma de decisiones.

La segunda herramienta consistió en una estrategia diseñada para que los colaboradores visualicen las medidas EFR aplicables a ellos. Esta estrategia detalla las medidas que pueden utilizar, aquellas que les son aplicables, las que ya han empleado y las que aún no han utilizado. El propósito de esta herramienta es iniciar acciones para mejorar la atención a los colaboradores y su experiencia en la empresa.

Ambas herramientas no solo fortalecen la gestión de la información, sino que también demuestran el compromiso de VEOLIA con la transparencia y la mejora continua, además de diseñar una propuesta de valor basada en experiencia al colaborador. Estas iniciativas son parte integral de la búsqueda de certificación A+ y A Plus, consolidando a VEOLIA como una

empresa que valora el bienestar de sus colaboradores y se esfuerza por proporcionar una experiencia laboral enriquecedora.

Palabras claves: certificación, EFR, beneficios, modelo, certificación, experiencia al colaborador, compañía.

Abstract

The company Veolia Aguas de Tunja SA -ES.P, (giving rise and abbreviation from now on to mention VEOLIA.), was certified with the "Family Responsible Company" (EFR) model of the Más Familia Foundation in 2013, with a Focus on balancing personal, work and family balance to enhance work performance. After a constant process of evolution, VEOLIA seeks to obtain A+ and A Plus certification, reflecting an exceptional commitment to conciliation and the effective implementation of measures that benefit employees.

Within the framework of the internship at VEOLIA, two tools were designed in Data Studio that improve information management in the context of EFR. The first tool, "EFR in Figures", focused on working with model indicators, psychosocial risk battery and the processes of the Human Management area. This approach made it possible to analyze information and optimize decision making more effectively.

The second tool consisted of a strategy designed for collaborators to visualize the EFR measures applicable to them. This strategy details the measures they can use, those that are applicable to them, those they have already used, and those they have not yet used. The purpose of this tool is to initiate actions to improve attention to collaborators and their experience in the company.

Both tools not only strengthen information management, but also demonstrate VEOLIA commitment to transparency and continuous improvement, in addition to designing a value proposition based on employee experience. These initiatives are an integral part of the pursuit of + and A Plus certification, consolidating VEOLIA as a company that values the well-being of its employees and strives to provide an enriching work experience.

Keywords: certification, EFR, benefits, model, certification, value chain, company.

Tabla de contenido

Tabla de contenido	
Resumen.....	6
Introducción	16
Se diseñaron herramientas para fortalecer e innovadoras el Modelo EFR. Con el objetivo mejorar la experiencia a los colaboradores frente al modelo y su bienestar laboral frente a las medidas. Esta iniciativa refleja el compromiso de Veolia con la excelencia y la evolución constante del Modelo EFR mediante la implementación de estrategias innovadoras.	16
Línea de Investigación	17
Planteamiento del Problema	18
Descripción del problema.....	20
Formulación del problema	21
Justificación	22
Objetivos.....	24
Objetivo general	24
Objetivos específicos.....	24
Marco de referencia	25
Antecedentes	25
Marco conceptual.....	30
Marco teórico	33

	10
Marco Geográfico	41
Marco legal	42
Diseño Metodológico.....	47
Tipo de Investigación	47
Las variables de medición.....	48
La recolección y análisis de datos se llevaron a cabo utilizando diversas fuentes y herramientas, que incluyeron:	49
Fases y Actividades.....	50
Actividades Metodológicas	50
Apoyo al comité EFR y al área de gestión humana: Actividades para colaboradores	51
Día del trabajo	51
Semana de la Seguridad	52
Información general desarrollo de la pasantía	53
Desarrollo de objetivos	56
CAPITULO 1.....	56
Encuesta de satisfacción del modelo EFR y las medias.....	57
Participación de colaboradores por Gerencias	60
Ilustraciones de la encuesta de liderazgo renovador EFR.....	73
CAPITULO 2.....	89

	11
CAPITULO 3.....	97
Conclusiones.....	110
Recomendaciones	112
Referencias.....	113
Anexos	120

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Beneficios asociados al proceso EFR	35
Ilustración 2: Ruta de conceptos fundamentales para la excelencia en el modelo EFR .	37
Ilustración 3: Objetivos de Responsabilidad Social Corporativa de VEOLIA.	38
Ilustración 4: Guía del modelo EFR, para acreditación	38
Ilustración 5: La mejora continua en el modelo EFR	39
Ilustración 6: Conceptos fundamentales para la excelencia en el modelo EFR.....	39
Ilustración 7: Ciclo PDCA de mejora continua en el modelo EFR.....	40
Ilustración 8: Localización Municipio de Tunja, Boyacá	42
Ilustración 9: Arquitectura normativa del modelo EFR 1000	44
Ilustración 10: anexos EFR	45
Ilustración 11: suplementos EFR	46
Ilustración 12: directrices prescriptoras EFR	46
Ilustración 13: guías EFR.....	47
Ilustración 14: grafica por edades.	58
Ilustración 15: Grafica por tiempo en la compañía.....	59
Ilustración 16: satisfacción actual de los colaboradores de la empresa Veolia.....	63
Ilustración 17: Participación en la encuesta	64
Ilustración 18 . De acuerdo con los siguientes grupos de cargos, seleccione a cuál pertenece su cargo.....	65
Ilustración 19: Gerencia a la que pertenece	66
Ilustración 20: tiempo en la compañía.	66

Ilustración 21: Edad	67
Ilustración 22: Conocimiento sistema EFR.....	68
Ilustración 23: Mundo al que pertenece	69
Ilustración 24: Medidas que conoce.....	69
Ilustración 25: Medidas que conoce, menciónelas.....	70
Ilustración 26: Miembros comité EFR.....	71
Ilustración 27: Gestión adecuada del modelo	72
Ilustración 28: Gerencia a la que pertenece	75
Ilustración 29: Percepción sobre el jefe (a) directo.....	76
Ilustración 30: Percepción de acompañamiento sobre el jefe (a) directo.....	77
Ilustración 31: Percepción de recursos y medios sobre el jefe (a) directo.	78
Ilustración 32: Percepción sobre si se da retroalimentación por parte de su jefe (a) directo (a).....	79
Ilustración 33: Percepción sobre si se reconocen sus logros por parte de su jefe (a) directo (a).....	80
Ilustración 34: Percepción sobre si se trata por igual a los colaboradores por parte de su jefe (a) directo (a).....	81
Ilustración 35: Percepción de ambiente de trabajo positivo y cordial por parte de su jefe (a) directo (a).....	82
Ilustración 36: Percepción reducción de riesgos, previniendo posibles fallas, por parte de su jefe (a) directo (a).....	83

Ilustración 37: Percepción de conocimiento y experiencia, por parte de su jefe (a) directo (a).....	84
Ilustración 38: Percepción respeto e interés a los clientes internos y externos, por parte de su jefe (a) directo (a).....	85
Ilustración 39: Percepción de toma de decisiones difíciles, por parte de su jefe (a) directo (a).....	86
Ilustración 40: Percepción responsabilidad y consecuencias, por parte de su jefe (a) directo (a).....	87
Ilustración 41 Herramienta mis beneficios EFR	93
Ilustración 42 Dimensiones de herramienta EFR.....	95
Ilustración 43 Tus beneficios EFR medias.....	96
Ilustración 44: Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja.....	98
Ilustración 45: Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja.....	99
Ilustración 46. Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja. ...	100
Ilustración 47: Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja....	102
Ilustración 48: Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja....	103
Ilustración 49: Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja....	104
Ilustración 50: Carta enviada a los colaboradores sobre beneficios de las medidas EFR.	108
Ilustración 51: Resumen individual de las medidas utilizadas por cada colaborador en 2022.....	109

Tabla de anexos

Anexos 1: Informe de resultados de la encuesta de Satisfacción	120
Anexos 2: Actividades para los colaboradores.....	125
Anexos 3: Día del trabajo, Sede San Antonio	126
Anexos 4: Día del trabajo, tanque circular	126
Anexos 5: Día del trabajo, torneo de bolos.	127
Anexos 6: Capacitación atención al cliente.....	127

Introducción

En el contexto de la dinámica empresarial actual, que se ve influenciada por cambios tecnológicos, económicos, sociales y políticos, la adaptabilidad se vuelve crucial. En este escenario, la conciliación laboral emerge como una estrategia esencial para permitir que los empleados crezcan profesionalmente sin descuidar aspectos fundamentales de su vida personal. El concepto de "Empresa Familiarmente Responsable" (EFR) destaca la responsabilidad empresarial hacia la conciliación vida laboral, personal y familiar.

Veolia ha decidido incorporar el Modelo EFR, priorizando políticas flexibles como horarios adaptados, teletrabajo, licencias por maternidad, entre otras, demostrando su compromiso con el bienestar de sus colaboradores. La adopción de este modelo se llevó a cabo hace varios años, pero actualmente Veolia busca seguir creciendo y mejorando el Modelo EFR. Esta evolución continua tiene como objetivo, la retención del capital humano, la atracción de nuevos talentos, la satisfacción laboral y un aumento de la productividad Veolia, en su búsqueda de la certificación A Plus del Modelo EFR, reconoció la necesidad de mejorar y diseñar una propuesta de valor como primer paso para iniciar el proceso de certificación en atención al cliente.

Se diseñaron herramientas para fortalecer e innovadoras el Modelo EFR. Con el objetivo mejorar la experiencia a los colaboradores frente al modelo y su bienestar laboral frente a las medidas. Esta iniciativa refleja el compromiso de Veolia con la excelencia y la evolución constante del Modelo EFR mediante la implementación de estrategias innovadoras.

Línea de Investigación

La línea de investigación del proyecto pertenece a la innovación en el modelo EFR mediante la implementación de herramientas diseñadas estratégicamente con el fin de mejorar la productividad. Este enfoque no se limita a la optimización de procesos existentes, sino que busca generar métodos novedosos para potenciar la eficiencia y la toma de decisiones sobre el modelo EFR.

El diseño de estas herramientas tiene como objetivo mejorar la gestión de la información, promoviendo una eficacia que impulse la evolución continua del modelo con impactos positivos tanto en el ámbito empresarial como social. Cabe destacar que esta iniciativa ha sido diseñada específicamente para la empresa Veolia Aguas de Tunja, presentando una propuesta de valor fundamentada en el modelo EFR para fortalecer su posición en el mercado y consolidar prácticas empresariales sostenibles.

Planteamiento del Problema

VEOLIA, es una compañía francesa con operaciones en Colombia, comprometida con el desarrollo del país y la satisfacción del cliente. En Tunja, opera como VEOLIA AGUAS DE TUNJA SA -ES.P, especializada en servicios de acueducto y alcantarillado. La empresa comenzó sus actividades bajo el nombre de Proactiva Medio Ambiente S.A. en 1997 (Veolia, 2023).

En un contexto donde la satisfacción y compromiso de los empleados son cruciales, Veolia ha adoptado el concepto de "una propuesta de valor basada en experiencia al colaborador". Reconociendo al capital humano como su recurso más valioso, la empresa busca crear un entorno donde los empleados se sientan valorados, motivados y empoderados. (Responsabilidad Corporativa, s/f).

Se sabe que, en el ámbito empresarial, el recurso humano es de gran valor. Los colaboradores tienen distintas necesidades laborales, personales y familiares, y buscan un entorno que les brinde beneficios. La identificación de las fortalezas que los empleados aportan a la organización se traduce en mejoras en el rendimiento, la retención de talento y la coherencia con los valores de la empresa. Para satisfacer las necesidades de los colaboradores, se aplican normativas y directrices que aseguran un equilibrio entre la vida laboral y familiar (Saavedra, 2016).

El modelo EFR es aplicable en empresas de cualquier tamaño, mejorando su reputación corporativa, marca, atracción y retención de personal, así como su productividad y competitividad (Fundación Más Familia, 2022)

Cada empresa puede adaptar las medidas del Modelo EFR según sus necesidades y recursos, buscando crear un ambiente de trabajo más inclusivo y comprometido con el bienestar de sus empleados (Cembranos, 2012).

Una organización que adopta el Modelo EFR enfrenta un desafío para certificarse como empresa A +, o A Plus. La compañía Veolia en su camino a buscar la excelencia empresarial y tener un reconocimiento como empresa familiarmente responsable, por cual nace la necesidad de diseñar una propuesta de valor basada en una experiencia al colaborar bajo las restricciones del modelo EFR, para así cumplir con todos los requisitos para así dar un salto al siguiente nivel excelencia y seguir creciendo como compañía.

Aunque cuenta con políticas sólidas, en la última auditoría interna realizada por dynamyca que es la encargada de auditar a las empresas con certificación EFR, a nivel Colombia y a la compañía Veolia en Boyacá, que es la única compañía o empresa que cuenta con esta prestigiosa certificación reconocida a nivel internacional.

Para abordar esto, se necesita una estrategia centrada en la experiencia del colaborador, destacando el Modelo EFR y cumpliendo con los requisitos de certificación A +, A Plus. Esto ayudará a mejorar la satisfacción de los colaboradores que trabajan directamente con los clientes y con los mismos colaboradores. Se trabajará en el diseño de la propuesta de valor con el fin de mejorar la satisfacción de los colaboradores frente al modelo para así retener el talento humano que es de vital importancia para cualquier compañía. La problemática involucra un cambio cultural, medición del impacto, retención y atracción de talento, bienestar emocional, desarrollo profesional, y productividad. Veolia Aguas de Tunja busca certificarse como empresa A + en el Modelo EFR, enfocándose en la experiencia del colaborador. Desafíos incluyen cultura

organizativa, medición de impacto y retención de talento. Se necesita una propuesta de valor centrada en la experiencia del colaborador y capacitación. La falta de oportunidades de desarrollo afecta el compromiso y la retención del talento (EFR y RSE: la apuesta por las personas a través de la conciliación, 2016).

Descripción del problema

La propuesta de valor basada en la experiencia al colaborador en Veolia, bajo el enfoque del modelo de EFR, se fundamenta en crear un entorno laboral enriquecedor y comprometido. Se busca proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que estén alineadas con los valores de la empresa y las aspiraciones individuales de los empleados. Esto se logra a través de herramientas valorativas para así poder mejorar las áreas donde más se evidencia insatisfacción por medio de los colaboradores y así poder crear programas de capacitación personalizados personal con cargos de responsabilidad, fomento de un ambiente inclusivo y de respeto, así como incentivos que reconocen y valoran los logros de los colaboradores para así poder crear una cultura empresarial de excelencia.

La propuesta busca generar un equilibrio entre la calidad de vida laboral y el cumplimiento de metas organizacionales y poder crecer como unidad de trabajo y como modelo y poder llegar a la certificación A+ A Plus, además, se promueve una comunicación transparente

y participativa, donde los empleados se sientan escuchados y sus opiniones sean tomadas en cuenta en la toma de decisiones. Asegurando un ambiente en el que los colaboradores se sientan motivados, comprometidos y orgullosos de contribuir al éxito sostenible de la empresa y al bienestar de la comunidad.

Formulación del problema

Con el propósito de mejorar la satisfacción de los colaboradores y alcanzar la certificación A+, A Plus en excelencia, se busca fortalecer la cultura de conciliación laboral y familiar, al tiempo que se inician los pasos para certificarse en atención al cliente. Este enfoque técnico se concentra en el diseño de una propuesta de valor para mejorar y equilibrar la vida laboral y familiar de los empleados y establecer las bases para futuras certificaciones, además del fortalecimiento de la cultura organizacional y la mejora de la calidad del servicio al cliente.

¿Cómo diseñar una propuesta de valor que no solo mejore la satisfacción del colaborador frente al modelo, sino que también establezca bases sólidas para mejorar la calidad del servicio al cliente, permitiendo así optar por la certificación A+, A Plus?

Justificación

Veolia Tunja está profundamente comprometida en el proceso de obtener la certificación A+, A Plus, y en el desarrollo de una Propuesta de Valor centrada en la Experiencia del Colaborador para alcanzar este objetivo y comenzar el proceso de certificación en atención al cliente. Desde mi conocimiento como ingeniero industrial, se diseñaron herramientas innovadoras utilizando Data Studio para mejorar la gestión de la información. Para Veolia, esta iniciativa no solo fortalecerá la imagen de la empresa como un empleador atractivo y comprometido, sino que también servirá para retener el talento y el capital humano en un mercado laboral cada vez más competitivo. Este enfoque estratégico es esencial para prevenir desvinculaciones por parte de los colaboradores y evitar impactos negativos en los indicadores de rotación, consolidando así la posición de Veolia como un referente en el ámbito laboral.

La compañía no cuenta con una documentación detallada sobre atención al cliente o al colaborador, por lo anterior surge esta necesidad para la compañía y por lo cual no pudo obtener la certificación más alta y así dar un gran paso para poder seguir creciendo como compañía y poder certificarse en atención al cliente.

Fundación Más familia es una organización privada, independiente, sin ánimo de lucro y de carácter benéfico, creada y dirigida para aportar soluciones innovadoras y altamente profesionales para la protección y apoyo de la Familia, y especialmente de aquellas con dependencias (menores, mayores, personas con discapacidad, etc.) (Masfamilia.org., 2023).

con el objetivo de enriquecer la vida laboral de sus equipos. Esta iniciativa busca transformar la relación de los colaboradores con su entorno de trabajo, fomentando un ambiente positivo y enriquecedor, y contribuyendo al éxito sostenible de la organización. La estrategia,

alineada con los principios del modelo EFR, refleja el compromiso de Veolia Tunja con la construcción de un entorno laboral responsable y humano.

Esta Propuesta de Valor, además de beneficiar a los colaboradores al proporcionar un entorno laboral más enriquecedor, se espera que tenga un impacto positivo en la empresa. Desde el punto de vista económico, se anticipa un aumento en la productividad y la retención de talento, generando eficiencia y reduciendo costos asociados con la rotación de personal. Además, al fomentar el desarrollo profesional de los colaboradores, se espera que la empresa se beneficie con equipos más capacitados y comprometidos, influyendo positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos. En resumen, la Propuesta de Valor basada en una Experiencia al Colaborador fortalecerá tanto la empresa económicamente como en su posición como empleador de elección.

Veolia Tunja reconoce la necesidad de establecer estrategias que fortalezcan la conexión entre la empresa y sus colaboradores, promoviendo un entorno de trabajo enriquecedor y sostenible. En línea con esta visión, proponemos implementar una estrategia de diseño de propuesta de Valor basada en una Experiencia al colaborador, adoptando los principios del modelo EFR (Duarte, 2008).

Objetivos

Objetivo general

Diseñar una propuesta de valor basada en una experiencia al colaborador de a través de una herramienta que permita mejorar la gestión de la información con el propósito de optimizar la eficacia del modelo EFR, en Veolia Aguas de Tunja.

Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico del nivel actual de satisfacción de los colaboradores en Veolia Aguas de Tunja, en base al modelo EFR.
2. Desarrollar una propuesta de valor orientada a la experiencia del colaborador, para la mejora continua al modelo EFR, con una herramienta que mejora la experiencia de los colaboradores.
3. Diseñar de manera detallada una herramienta de protocolos, con el propósito de mejorar la gestión de la información del modelo EFR.

Marco de referencia

Antecedentes

Este segmento de antecedentes de la investigación resalta la importancia vital de la implementación del Modelo EFR y la certificación en conciliación laboral y familiar. Se enfoca en la necesidad actual de que las empresas se ajusten a las demandas cambiantes del mercado mediante la adopción de estándares como el Modelo EFR, orientado a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y controlar los procesos de conciliación. Se presentan casos específicos de transición hacia este modelo. Destacando cómo estas normativas influyen en la mejora continua de los procesos y en la satisfacción de las partes interesadas a nivel internacional, nacional y regional.

Internacionales

Sánchez (2018), desarrolló su tesis sobre “El Modelo de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) y su aplicación en la Empresa Almacenes Bocanegra S.A. de Trujillo, 2017”; es una investigación básica No Experimental, transversal descriptivo, tuvo como objetivo general determinar los indicadores del Modelo Empresa Familiarmente Responsable que se aplican en la Empresa Almacenes Bocanegra S.A. de Trujillo; con tal fin, se diseñó y validó un instrumento a fin de recopilar los datos.

Según la información tomada de la empresa Lexer en su sitio web (Empresa Lexer, 2023), Para obtener el Certificado efr, Lexer se ha sometido a un riguroso proceso de auditoría, tanto interna como externa, con el objetivo de verificar su pleno cumplimiento de la normativa establecida en el certificado, relacionadas con la conciliación, demostrando que es una empresa comprometida con el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus trabajadores/as.

De acuerdo la información tomada de la empresa Air Liquide Healthcare en su sitio web (es.vitalaire.com, s.f), Air Liquide Healthcare España, donde su última certificación fue en el año 2023, se compromete a promover una cultura centrada en las personas, enfocándose en la mejora continua a través de la escucha activa de pacientes, clientes y colaboradores. Con el objetivo de impulsar la conciliación de la vida personal, familiar y profesional, así como fomentar la inclusión y la igualdad de oportunidades, la empresa implementará el modelo de gestión efr de la Fundación MásFamilia y la norma efr 1000-1 en toda la organización. Este compromiso abarca a todos los colaboradores de ALHE, y durante un período de tres años a partir de la concesión del certificado efr, se llevarán a cabo políticas de conciliación en áreas clave, como calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, desarrollo personal y profesional, apoyo a la familia, e igualdad de oportunidades.

Según la información tomada de la empresa Banco Pichincha., (2021.) en su sitio web (pichincha.com2021) Es una realidad: las medidas de conciliación aportan beneficios a los empleados porque pueden equilibrar las diferentes áreas de su vida y a las empresas porque mejoran su competitividad. En Banco Pichincha queremos que nuestros colaboradores disfruten de más tiempo para sí mismos y para compartir con su familia; pero, también que gocen de igualdad de oportunidades.

Según la información tomada de la empresa Solunioners., (2023.) en su sitio web (solunion.com, 2023) “La conciliación es un elemento clave en nuestra estrategia y forma parte de nuestro ADN como Solunioners”, comenta Ramón Sánchez, director Corporativo de Personas, Sostenibilidad y Medios de Solunion. “Este reconocimiento, fruto del trabajo realizado

por todas nuestras personas, nos motiva a seguir apostando por la implicación activa en la generación de una cultura empresarial que permita una eficaz armonía entre nuestras esferas laboral, personal y familiar

Nacionales

Según la información tomada de la Universidad del Rosario. (2023). Estrategia de conciliación en la Universidad del Rosario. la conciliación, es el equilibrio entre la vida personal, familiar, académica y laboral de las personas que hacemos parte de la Universidad (estudiantes, profesores y personal administrativo); a través de los planes, programas y proyectos de bienestar orientados a lograr armonizar los diferentes roles que asumimos los miembros de la comunidad rosarista. Por ello, desarrollamos una serie de acciones destinadas a promover una cultura institucional que promueva este equilibrio, además de favorecer en el conjunto de empleados y estudiantes la integración social, la equidad y la igualdad de oportunidades.

Según la información tomada de la Universidad de Cundinamarca (2023). El Modelo Entidad Familiarmente – efr es una iniciativa internacional que promueve el balance entre la vida personal, familiar y laboral en aras del desarrollo de un proyecto de vida más equilibrado y pleno para los funcionarios administrativos, directivos y profesores.

Este balance es también conocido como conciliación. Esta iniciativa cobra sentido a partir de la Dimensión Familia del Modelo Educativo Digital y Transmoderno – MEDIT.

Dentro del modelo educativo propuesto por la universidad, la familia es una de las dimensiones que apoya el proceso de aprendizaje. Se concibe como el núcleo principal a partir del cual se logran los mayores resultados en la formación de una persona transhumana, siendo

parte activa del proceso educativo, consolidando con ello, una universidad familiarmente responsable.

Según López, L. (2018). PROPUESTA DE MODELO DE EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE COMO ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA Y LA DISMINUCIÓN DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR. En esta investigación

se establecen estrategias para el logro de la conciliación entre el trabajo y la vida familiar basados en el modelo de Empresa Familiarmente Responsable basado en la norma EFR1000 como herramienta para las organizaciones que promueven mejoras en la calidad de vida y el bienestar de los empleados, de igual manera atraer y retener el talento desde mejores condiciones laborales, valoración y reconocimiento de competencias logrando una disminución en la rotación del personal y la mejora en la calidad del servicio al usuario.

Según la Universidad de La Sabana, (2022). La iniciativa efr Movimiento internacional que formando parte de la RSE de la dirección de personas y la gestión de la excelencia y se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respecto a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Fomentando el apoyo en la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más desfavorables.

afirma Juan Diego Mejía, (2022) “En Esenttia, la felicidad en el trabajo la construimos entre todas las personas que forman parte de la compañía. Por eso, nos enfocamos en mantener la armonía entre la vida familiar, laboral y personal. Aplicamos las mejores prácticas en Talento y

contamos con un portafolio de beneficios acorde a cada momento de vida, que aporte al desarrollo, bienestar, salud y alegría de los colaboradores y sus familias”,

Regionales

Según Alberto, A. D. (2022). Es importante continuar, seguir avanzando y actualizando el modelo, ya que permite la conciliación entre los colaboradores y la empresa, generando cambios positivos para las dos partes y observando mejoras continuas, permitiendo la participación de los colaboradores, en cual se evidencio por medio de las encuestas que realiza la empresa anualmente el conocimiento y satisfacción se sienten con los beneficios obtenidos.

Parra, S. D. (2021). El Modelo “Empresa Familiarmente Responsable” EFR, es un Modelo creado en España y promovido por la Fundación “Más Familia”, la cual otorga el certificado de conciliación; fue creado para que las organizaciones puedan encontrar un equilibrio entre la vida laboral y familiar de los colaboradores, encaminados a mejorar el desempeño laboral de los mismos.

Modelo de EFR en Colombia

Colombia se ha destacado en la implementación del Modelo EFR, con 67 entidades certificadas. Las empresas que adoptan esta gestión buscan mejorar su reputación, resultados, compromiso de los empleados y atraer el mejor talento. La certificación de 17 nuevas entidades en 2019 enfatiza la necesidad de gestionar la conciliación para crear organizaciones más competitivas, personas más felices y sociedades más justas.

Algunas de las empresas certificadas en Colombia incluyen a Grupo Nutresa, Finagro y Compensar. Grupo Nutresa ha implementado buenas prácticas que promueven el equilibrio entre

la vida personal, familiar y laboral, convirtiéndose en la primera empresa industrial en el mundo en ser reconocida como Empresa Familiarmente Responsable. Finagro, por su parte, se ha enfocado en conciliar la vida laboral y personal de sus empleados, mientras que Compensar ha sido certificada desde 2010 por promover la conciliación en su cultura empresarial.

Estas empresas son ejemplos de cómo el Modelo EFR puede mejorar la calidad de vida de los empleados, el desempeño empresarial y la contribución a una sociedad más equitativa y saludable."

Marco conceptual

Ciclo de Mejora Continua (PHVA) en el Modelo EFR: El modelo EFR está concebido como un proceso de gestión basado en el Círculo Deming de la mejora continua o PDCA (Plan, Do, Check, Act). Este enfoque se adapta a las necesidades específicas de un proceso EFR, identificando requisitos clave en los distintos elementos del ciclo (Fundación Más Familias.s.f).

Compromiso con el Cliente: VEOLIA destaca por ir más allá de la mejora continua de la eficiencia y calidad de sus servicios. Se centra en brindar servicios con transparencia y ética para construir relaciones de confianza a largo plazo (Veolia, 2021).

Cultura Organizacional: En el marco de la responsabilidad social empresarial, el Bienestar Laboral se define como el grado de satisfacción que experimenta un empleado al realizar sus funciones. Este bienestar se logra mediante un entorno laboral agradable y el reconocimiento de su trabajo, influyendo positivamente en su bienestar familiar y social (Chinchilla & Maya, 2006).

Empresa Familiarmente Responsable (EFR): La Empresa Familiarmente Responsable (EFR) se origina a partir de los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). La RSE implica el compromiso de las organizaciones con su personal, la consideración del impacto de sus operaciones en el entorno y la sociedad en general. Por otro lado, la EFR se enfoca en mejorar el bienestar de sus empleados a través de políticas de flexibilidad (Fundación Más Familia, 2021).

Gestión del Modelo EFR: El Modelo EFR se implementa en empresas comprometidas con la conciliación entre la vida laboral, familiar y social. Implica promover la equidad de género, ofrecer flexibilidad en horarios laborales, prevenir el acoso en el trabajo, brindar apoyo a familias y personas con discapacidad, y orientar hacia relaciones y beneficios óptimos para los colaboradores (Cembranos, 2015).

Gestión de Talento Humano: La gestión del talento humano se refleja en un diseño a mediano y largo plazo de las operaciones de la empresa. Involucra procesos esenciales como planificación de recursos humanos, reclutamiento, incorporación a la empresa, plan estratégico, evaluaciones 360°, desarrollo del liderazgo, desarrollo profesional, programas de reconocimiento y competencias (Asociación para el progreso de la dirección, 2019).

Responsabilidad Social Empresarial (RSE): La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) conlleva la promoción del desarrollo humano sostenible de los trabajadores y el fortalecimiento de su relación con la organización. Su enfoque se centra en abordar el comportamiento de la empresa en los ámbitos económicos, sociales y medioambientales (Miranda, 2017).

Beneficios Estratégicos: La implementación y certificación de un proceso EFR en una organización conlleva una serie de beneficios estratégicos. En primer lugar, mejora la reputación empresarial, posicionando a la empresa como un empleador de elección y generando confianza en clientes y stakeholders. Esta mejora en la imagen corporativa, a su vez, se traduce en una mayor atracción de talento, lo que facilita la retención de empleados altamente capacitados (Jiménez, 2018).

Concepto de Cultura de Conciliación: La cultura de la conciliación representa un nuevo enfoque en el cual las empresas se comprometen a alcanzar mejores resultados de una manera que sea coherente con las necesidades y expectativas de sus colaboradores. Esto se desarrolla en un contexto donde se busca mejorar la calidad de vida de los empleados y en respuesta a tendencias demográficas, la creciente demanda de igualdad y corresponsabilidad de género, la diversidad en aumento, un enfoque positivo en la paternidad, y otros factores sociales relevantes (Guía práctica Excelencia en gestión y Conciliación, EFR, 2018).

Cambio Cultural: El modelo EFR también influye positivamente en la compensación y el bienestar de los empleados, al promover políticas de conciliación, flexibilidad y apoyo a la maternidad y paternidad. Esto, a su vez, se traduce en una mayor excelencia en el desempeño de los trabajadores y un compromiso más profundo con los valores y objetivos de la empresa. No menos importante, la adopción del EFR conduce a un cambio cultural en la organización. Fomenta una mentalidad de responsabilidad compartida, donde los empleados sienten que la empresa se preocupa genuinamente por su bienestar y equilibrio entre trabajo y vida personal. Esta cultura organizacional más saludable se convierte en un activo intangible de gran valor para la empresa (Jiménez, 2018).

Certificación Reconocida: La certificación EFR de Fundación Más familia ha sido reconocida por las Naciones Unidas y por el programa Interreg Europe como «Good practice» por impulsar políticas de gestión de conciliación dentro de las empresas, considerando las necesidades de los empleados y ofreciendo a las entidades una serie de directrices para ser más conscientes del ambiente de trabajo que brindan a sus colaboradores (Fundación más familia, 2019).

Participación de Organizaciones: El concepto de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) se encuentra en proceso de investigación y aplicación a nivel mundial. Esto se refleja en la participación de diversas organizaciones que reconocen su impacto y relevancia en el estudio de la interacción entre el ser humano, su entorno familiar y su vida laboral. Algunas de estas organizaciones incluyen (Jiménez, 2018).

Motivación y Satisfacción Laboral: Un colaborador puede mejorar su desempeño diario cuando experimenta altos niveles de motivación. Esta motivación adicional resulta en una mayor productividad y un enfoque más sólido en el logro de metas y objetivos organizacionales. Por lo tanto, la "satisfacción laboral emerge como un aspecto de gran relevancia en las investigaciones sobre las organizaciones, ya que se considera que refleja de manera significativa el bienestar del empleado en su entorno laboral" (Pedraza, 2017).

Marco teórico

Certificación EFR: La certificación EFR es un modelo internacional de dirección de personas que forma parte de la RSE y la Gestión de la Excelencia. Se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida personal, familiar

y laboral. Así mismo, también fomenta el apoyo en la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más desfavorecidos, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva, de forma que las empresas que optan por la certificación EFR, realizan una autorregulación voluntaria en la materia (Fundación Más Familia, 2023).

Directrices

Las directrices son el conjunto de normas establecidas por la dirección con el propósito de promover el equilibrio entre la vida familiar y laboral de los empleados. Entre las directrices más relevantes se incluyen:

1. Directrices relacionadas con la flexibilidad de horarios y ubicación.
2. Directrices que ofrecen apoyo y asesoramiento.
3. Directrices que abordan servicios para las familias de los empleados.
4. Directrices relacionadas con beneficios adicionales o programas sociales.

Facilitadores de las directrices

Los facilitadores son los componentes que respaldan la implementación de políticas de responsabilidad familiar en el modelo EFR, desempeñando un papel fundamental en el liderazgo y desarrollo del proceso de mejora continua. Estos facilitadores abarcan:

1. Liderazgo efectivo.
2. Comunicación eficaz.

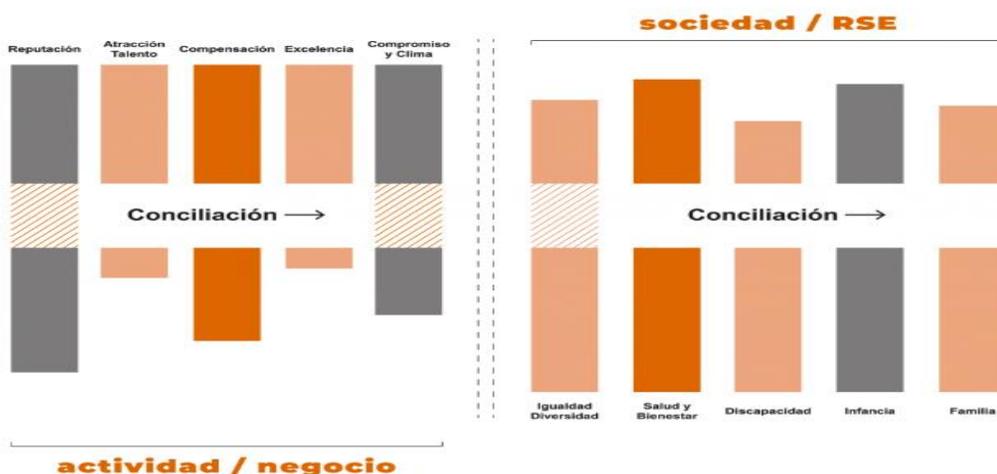
3. Responsabilidad compartida.
4. Estrategias apropiadas.

Plan de Mejoramiento: El plan de mejoramiento es un conjunto de acciones sistemáticas diseñadas para lograr una mejora continua en la gestión y los procesos de la entidad. Este plan se basa en las fortalezas y debilidades identificadas durante la evaluación realizada por las autoridades de control (Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas, 2020).

Empresa Familiarmente Responsable (EFR): La Empresa Familiarmente Responsable (EFR) se origina a partir de los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). La RSE implica el compromiso de las organizaciones con su personal, la consideración del impacto de sus operaciones en el entorno y la sociedad en general. Por otro lado, la EFR se enfoca en mejorar el bienestar de sus empleados a través de políticas de flexibilidad (Fundación Más Familia, 2021).

La conciliación y su gestión presentan múltiples y relevantes relaciones causa-efecto o econometrías, Como se muestra en la ilustración 1.

Ilustración 1: Beneficios asociados al proceso EFR



Fuente: (Fundación más familia, 2019)

El concepto de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) se encuentra en proceso de investigación y aplicación a nivel mundial. Esto se refleja en la participación de diversas organizaciones que reconocen su impacto y relevancia en el estudio de la interacción entre el ser humano, su entorno familiar y su vida laboral. Algunas de estas organizaciones incluyen:

La cultura de la conciliación representa un nuevo enfoque en el cual las empresas se comprometen a alcanzar mejores resultados de una manera que sea coherente con las necesidades y expectativas de sus colaboradores. Esto se desarrolla en un contexto donde se

busca mejorar la calidad de vida de los empleados y en respuesta a tendencias demográficas, la creciente demanda de igualdad y corresponsabilidad de género, la diversidad en aumento, un enfoque positivo en la paternidad, y otros factores sociales relevantes (Guía práctica Excelencia en gestión y Conciliación, EFR. 2018).

Un colaborador puede mejorar su desempeño diario cuando experimenta altos niveles de motivación. Esta motivación adicional resulta en una mayor productividad y un enfoque más sólido en el logro de metas y objetivos organizacionales. Por lo tanto, la "satisfacción laboral emerge como un aspecto de gran relevancia en las investigaciones sobre las organizaciones, ya que se considera que refleja de manera significativa el bienestar del empleado en su entorno laboral" (Pedraza, 2017).

¿Qué es la certificación EFR?

La certificación EFR es un modelo internacional de dirección de personas que, formando parte de la RSE y la Gestión de la Excelencia, se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Así mismo,

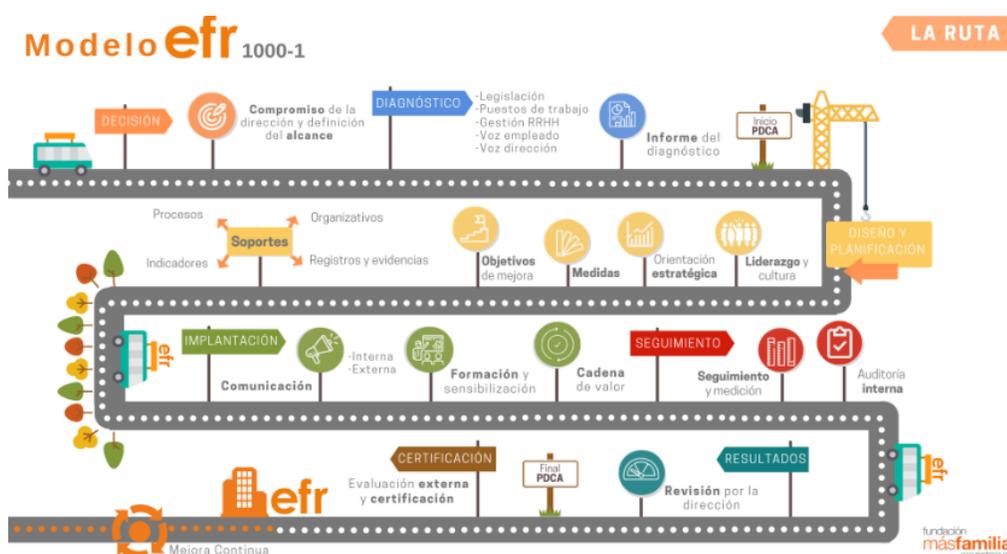
también fomenta el apoyo en la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más desfavorecidos, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva, de forma que las empresas que optan por la certificación EFR, realizan una autorregulación voluntaria en la materia.

La certificación EFR requiere del diseño e implantación de procedimientos y metodologías de trabajo, definidos en la norma EFR, que permitirán la definición de un catálogo de medidas en conciliación, objetivos y planes de acción, indicadores, herramientas para el seguimiento y medición del desempeño del modelo, así como acciones formativas y de comunicación

Poniendo en marcha estos procesos, la organización entrará en un ciclo de mejora continua que permitirá medir el avance de la organización en su gestión de la conciliación.

La certificación efr requiere del diseño e implantación de procedimientos y metodologías de trabajo, definidos en la norma efr como se puede observar en la ilustración 2.

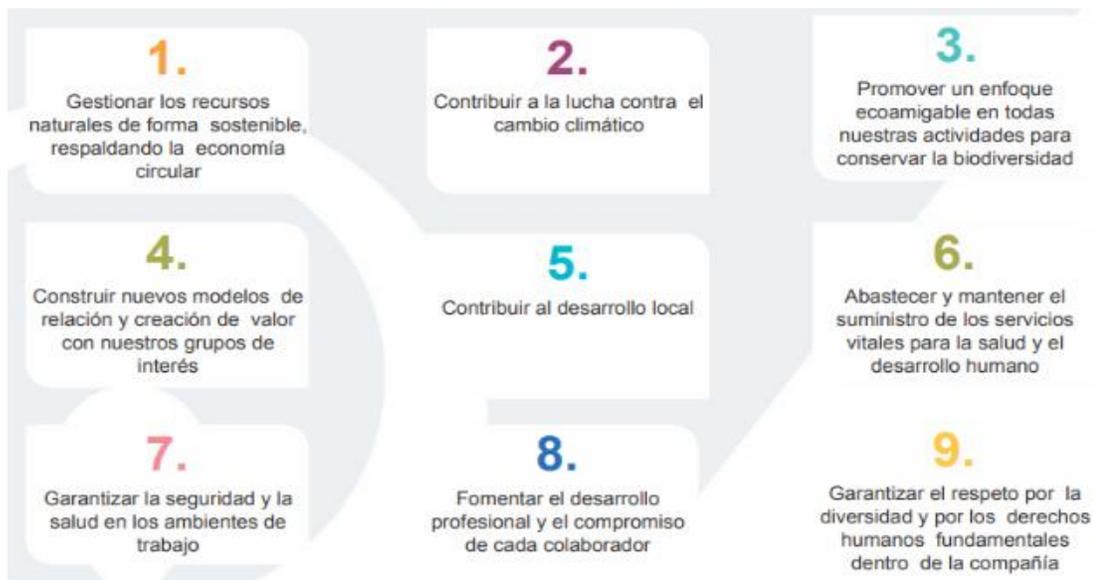
Ilustración 2: Ruta de conceptos fundamentales para la excelencia en el modelo EFR



Fuente: (Fundación más familia, 2019)

Se pueden observar algunos de los objetivos de responsabilidad social corporativa en la ilustración 3.

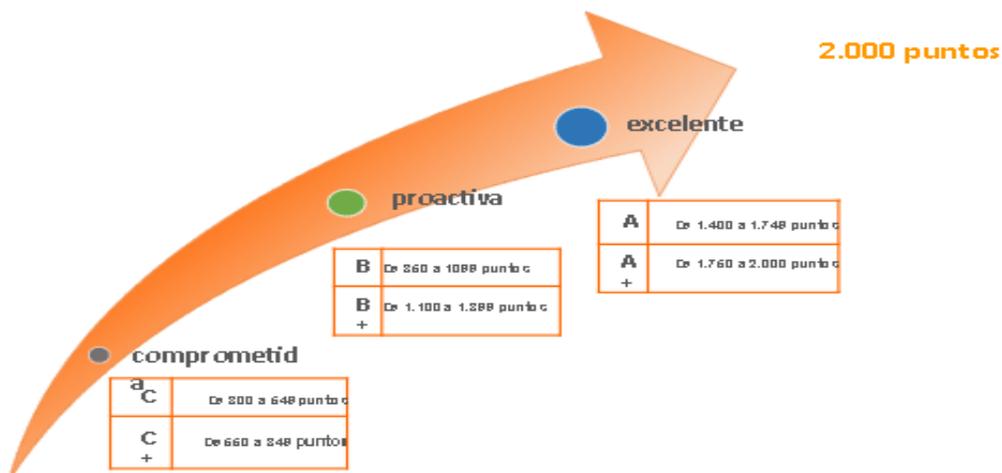
Ilustración 3: Objetivos de Responsabilidad Social Corporativa de VEOLIA.



Fuente: (Responsabilidad Social Corporativa, s/f 2023)

Se puede ver cómo es la puntuación según el nivel de acreditación que tiene la empresa según la ilustración 4.

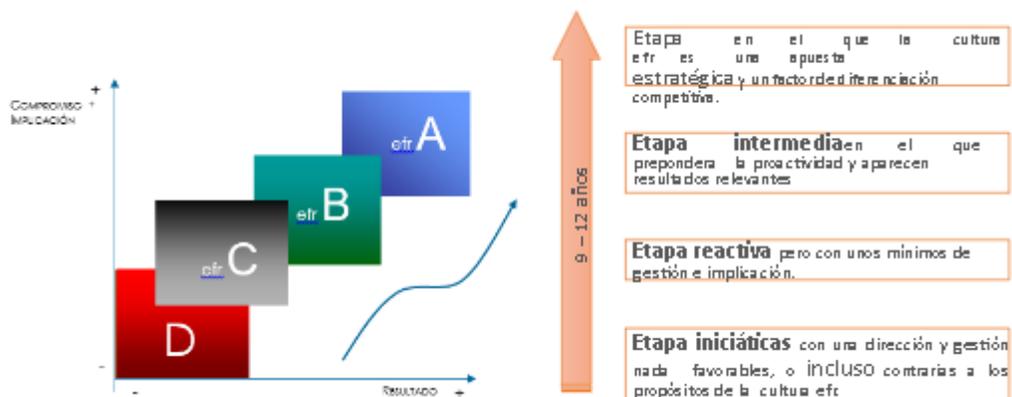
Ilustración 4: Guía del modelo EFR, para acreditación



Fuente: Guía práctica Excelencia en gestión y Conciliación, EFR.

Se puede ver la secuencia de etapas que maneja el modelo EFR, en la ilustración 5.

Ilustración 5: La mejora continua en el modelo EFR



Fuente: Guía práctica Excelencia en gestión y Conciliación, EFR.

En la ilustración 6 se pueden ver algunos de los conceptos de excelencia que tiene el modelo EFR

Ilustración 6: Conceptos fundamentales para la excelencia en el modelo EFR



Fuente: Guía práctica Excelencia en gestión y Conciliación, EFR.

En la ilustración 7 se puede ver ciclo de mejora continua que maneja el modelo EFR

Ilustración 7: Ciclo PDCA de mejora continua en el modelo EFR.



Fuente: Norma EFR 1000-2 -edición 5 modelo de gestión EFR pequeñas y medianas entidades (2021)

Marco Geográfico

Descripción de la empresa:

VEOLIA es una empresa líder a nivel mundial en servicios medioambientales que atiende las necesidades de diversas regiones a nivel nacional y opera tanto en América Latina como en todo el mundo. Ofrecen tecnologías avanzadas para la protección del medio ambiente (Veolia, 2023).

La sede administrativa de VEOLIA AGUAS DE TUNJA SA -ES.P. Se encuentra en la Carrera 3 este N°. 11-20 barrio San Antonio, Tunja, Boyacá, Colombia. Desde una perspectiva geográfica, Tunja se encuentra en la cordillera Oriental, en la región central de Boyacá. Limita al NORTE con los municipios de Motavita y Cómbita, al ORIENTE con los municipios de Oicatá, Chivatá, Soracá y Boyacá, al SUR con Ventaquemada y al OCCIDENTE con las localidades de Samacá, Cucaita y Sora (Contáctanos, s/f).

El territorio municipal de Tunja abarca una superficie de 121,4 kilómetros cuadrados, con un 87% de su extensión correspondiendo a zonas rurales y un 13% al área urbana. Las coordenadas geográficas de Tunja son 5°32'7"N de latitud y 73°22'04"O, de longitud, lo que representa una diferencia de 0 grados, 43 minutos y 0 segundos con respecto a la ciudad de Bogotá.

En la ilustración 8, se presenta un mapa que indica la ubicación geográfica de la empresa.

Ilustración 8: Localización Municipio de Tunja, Boyacá



Fuente: Gobernación de Boyacá (2016)

Marco legal

Cada modelo se subdivide en una variedad de documentos que presentan diversas categorías. A continuación, se proporciona una descripción detallada del contenido de cada uno de estos documentos:

En la tabla 1 se puede ver la normatividad del modelo EFR, según su edición.

Tabla 1: Normatividad Modelo EFR.

<i>Norma</i>	<i>Año</i>	<i>Edición</i>	<i>Descripción</i>
<i>1000-0</i> <i>Certificación en</i> <i>conciliación</i>	2020	<i>Edición</i> <i>1</i>	<i>Conceptualización y arquitectura normativa del Modelo</i> <i>EFR 1000</i>
<i>1000-1</i>	2012	<i>Edición</i>	<i>Modelo para la gestión de la conciliación de la vida</i>

<i>Recetas de la conciliación</i>		5	<i>personal, familiar y laboral para grandes y medianas entidades.</i>
<i>1000-2 Gestión de la conciliación de la vida laboral y familiar</i>	2012	Edición 5	<i>Modelo para la gestión de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral para pequeñas y medianas entidades.</i>
<i>1000-3 Gestión de conciliación para grandes y medianas entidades</i>	2014	Edición 5	<i>Sistema de puntuación y clasificación para grandes y medianas organizaciones que aplican a la norma 1000-1</i>
<i>1000-4 Gestión de puntuación y clasificación</i>	2014	Edición 5	<i>Sistema de puntuación y clasificación para pequeñas y medianas organizaciones que aplican a la norma 1000-2</i>
<i>1000-5 Gestión de conciliación para pequeñas entidades</i>	2014	Edición 3	<i>Modelo de gestión de la conciliación para micro entidades</i>

Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la ilustración 9 se puede ver la normatividad según su edición, tomado de la página, (Fundación Más Familia.)

Ilustración 9: Arquitectura normativa del modelo EFR 1000

normas efr		
1000-0	ed.1.1	Conceptualización y arquitectura normativa del modelo efr 1000
1000-1	ed.5	Modelo para la gestión de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral para grandes y medianas entidades
1000-2	ed.5	Modelo para la gestión de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral para pequeñas y medianas entidades
1000-3	ed.5	Sistema de puntuación y clasificación para grandes y medianas organizaciones que aplican a la norma 1000-1
1000-4	ed.5	Sistema de puntuación y clasificación para pequeñas y medianas organizaciones que aplican a la norma 1000-2
1000-5	ed.3	Modelo de gestión de la conciliación para microentidades
1000-6	ed.1	Criterios para alcanzar niveles de excelencia (A y A+) en el modelo efr 1000 para grandes y medianas organizaciones (normas 1000-1 / 1000-3)
1000-7	ed.1	Criterios para alcanzar niveles de excelencia (A y A+) en el modelo efr 1000 para pequeñas y medianas organizaciones (normas 1000-2 / 1000-4)

Fuente: La información se obtuvo de la página web de la Fundación "Más Familia," que alberga la documentación normativa del Modelo de Gestión EFR 1000-0 (Fundación Más Familia, 2020).

Se evidencia en la ilustración 10 algunos de los anexos que tiene el modelo EFR, según su edición.

Ilustración 10: anexos EFR

anexos efr		
1000-10	ed.5	Alcance, contenido y estructura de los indicadores de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en el ámbito del diseño e implantación del Modelo efr
1000-11	ed.5	Alcance, contenido y estructura de las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en el ámbito del diseño e implantación del Modelo efr
1000-12	ed.5	Diagnóstico efr. Legislación y la voz del empleado.
1000-13	ed.5	Perfiles competenciales del Responsable de la gestión efr (Gerente/Manager) y del Auditor interno en el ámbito del Modelo efr
1000-14	ed.5	Suspensión, retirada y cancelación de la certificación efr
1000-15	ed.5	Requisitos generales asociados al proceso de certificación del modelo efr 1000, para las normas 1000-1 y 1000-2
1000-16	ed.5	Análisis de eficacia y eficiencia sobre las medidas de conciliación
1000-17	ed.5	Estimación de la inversión en conciliación de acuerdo al Modelo efr 1000

Fuente: La información se obtuvo de la página web de la Fundación "Más Familia," que alberga la documentación normativa del Modelo de Gestión EFR 1000-0 (Fundación Más Familia, 2020).

Se pueden ver algunos de los suplementarios del modelo EFR en la ilustración 11

Ilustración 11: suplementos EFR

suplementos efr

1000-22	ed. ex	Suplemento sectorial para franquicias
1000-23	ed. 5	Suplemento sectorial para organizaciones trasnacionales (efr Global)
1000-24	ed. ex	Suplemento sectorial para instalaciones agropecuarias

Fuente: La información se obtuvo de la página web de la Fundación "Más Familia," que alberga la documentación normativa del Modelo de Gestión EFR 1000-0 (Fundación Más Familia, 2020).

Se puede ver en la ilustración 12 algunas de las directrices del modelo EFR.

Ilustración 12: directrices prescriptoras EFR

1000-30	ed.5	Requisitos asociados a la homologación de las entidades prescriptoras (consultoras y auditores/evaluadores) asociadas al modelo efr 1000, así como para la cualificación de sus profesionales
1000-31	ed.5	Directrices en el ámbito de la consultoría en el modelo de gestión efr

Fuente: La información se obtuvo de la página web de la Fundación "Más Familia," que alberga la documentación normativa del Modelo de Gestión EFR 1000-0 (Fundación Más Familia, 2020).

En la ilustración 13 se pueden observar algunas de las guías que tiene el modelo EFR.

Ilustración 13: guías EFR.

guías efr

1000-50	ed.5	Guía de apoyo para la interpretación, desarrollo e implementación de los requisitos cualitativos y cuantitativos asociados al liderazgo y estilo de dirección en el ámbito de una cultura de gestión de la conciliación
1000-51	ed.1	Interrelación del Modelo efr con otros modelos y herramientas de gestión normalizadas

Fuente: La información se obtuvo de la página web de la Fundación "Más Familia," que alberga la documentación normativa del Modelo de Gestión EFR 1000-0 (Fundación Más Familia, 2020).

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

Es un estudio descriptivo-estadístico, la investigación descriptiva se refiere a la etapa inicial del proyecto, que tiene como objetivo definir el efecto de las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos. En este contexto, este tipo de investigación permitió recopilar información útil y relevante sobre una situación específica: la satisfacción de los colaboradores en relación con las medidas del Modelo "EFR" en VEOLIA. El enfoque utilizado en esta investigación es cuantitativo, lo que permitió obtener resultados importantes sobre la percepción de los colaboradores frente a este modelo. A través de la encuesta aplicada para este propósito.

Las variables de medición

Se establecen las variables de medición con restricciones particulares. Se considerará que "Muy satisfecho" o "Satisfecho" son fortalezas, "Algo satisfecho" indicará áreas de mejora, y "Insatisfecho" se interpretará como una debilidad.

Variables de Medición:

Muy Satisfecho:

Definición: Representa un alto nivel de satisfacción.

Interpretación: Considerado una fortaleza, indica un rendimiento excepcional y cumplimiento de expectativas.

Satisfecho:

Definición: Indica un nivel general de satisfacción positiva.

Interpretación: También considerado como una fortaleza, sugiere un cumplimiento satisfactorio de expectativas.

Algo Satisfecho:

Definición: Señala ciertas áreas de mejora o insatisfacción parcial.

Interpretación: Considerado como una oportunidad de mejora, indica posibles aspectos a perfeccionar para elevar la satisfacción general.

Insatisfecho:

Definición: Refleja un nivel significativo de insatisfacción.

Interpretación: Considerado una debilidad, señala áreas críticas que requieren atención inmediata.

La recolección y análisis de datos se llevaron a cabo utilizando diversas fuentes y herramientas, que incluyeron:

1. Encuestas, fotografías, formularios creados a través de Google Drive.
2. El modelo EFR como una herramienta clave en el proceso.
3. El Comité EFR-Equipares de VEOLIA, tuvo un papel importante en la recopilación de datos.
4. Consultas y recursos disponibles en la página web de la Fundación Más Familia.

La población Veolia Aguas De Tunja S.A -E.S. P, cuenta con 264 trabajadores con los que cuenta que incluyen a personal con contratos fijos, indefinidos y temporales.

Las muestras de la población objetivo de VEOLIA pueden variar dependiendo de los diferentes formularios que se utilizaron en el estudio. Cada formulario se diseñó para recopilar información de subgrupos específicos de la población de VEOLIA.

En el caso de la encuesta de satisfacción sobre las medidas EFR que se aplicó a la población de Veolia, 201 colaboradores respondieron el formulario que equivale a un 76.14%.

Recopilación de Datos: Se analizaron las respuestas proporcionadas por los colaboradores, donde se obtuvieron tanto datos cuantitativos como cualitativos. Estos datos fueron fundamentales para la identificación de las variables a utilizar.

Fases y Actividades

Actividades Metodológicas.

Fase 1:

Se llevó a cabo un diagnóstico del nivel de satisfacción de los colaboradores en Veolia Aguas de Tunja basado en el modelo EFR.

Se diseñaron formularios para evaluar el nivel actual de satisfacción de los colaboradores.

La información recopilada fue analizada, generando un informe presentado al comité EFR y al área de gestión humana.

Se graficó la información obtenida del formulario, proporcionando una representación visual de la percepción sobre el modelo EFR, las medidas y el liderazgo renovador.

Fase 2:

Se recopiló información en los cargos del área de gestión humana para la creación de una propuesta de valor centrada en la experiencia del colaborador.

Se creó la documentación por procesos y subprocesos en los cargos de gestión humana para iniciar el desarrollo de la propuesta de valor.

Se desarrolló una propuesta de valor orientada a la experiencia del colaborador, que incluyó el diseño de una herramienta innovadora para que los colaboradores accedan fácilmente y visualicen los beneficios que les aplican.

Fase 3:

Se realizó un análisis de la información de las bases de datos utilizadas para la gestión del modelo EFR.

Se validaron las bases de datos necesarias para la gestión de la información del modelo en un data studio.

Se diseñó detalladamente una herramienta en la plataforma data studio, vinculando bases de datos sobre indicadores, batería de riesgo psicosocial, resultados de formulario y los protocolos de la propuesta de valor del área de gestión humana. La herramienta permite visualizar de manera gráfica cada dato por área, año, proceso, subproceso, métrica de los indicadores, etc., mediante filtros personalizados.

Apoyo al comité EFR y al área de gestión humana: Actividades para colaboradores Día del trabajo.

El motivo de la creación de estos torneos se hace para generar una cultura y una mejor percepción por parte de los colaboradores hacia el modelo EFR para la compañía y que está directamente relacionado con el objetivo 1, al medir el nivel actual de satisfacción de los colaboradores de Veolia Aguas de Tunja.es por medios de un diagnóstico inicial y así seguir mejorando como modelo y compañía.

Para el desarrollo de la actividad del día del trabajo se realizó un apoyo logístico con el fin de que todo se desarrollara de la mejor manera posible, orientando y dando información a los colaboradores, en los diferentes lugares y sedes de la empresa donde se realizaron los campeonatos por gerencias para que se integran todas las gerencias de la compañía

Además, se participó de manera lúdica en el desarrollo de las actividades para que los colaboradores tuvieran un espacio de esparcimiento y así salieron de la rutina del trabajo. Estas actividades se realizan con el fin de que se sientan satisfechos con el modelo y con la compañía.

En las actividades del "Día del Trabajo" en Veolia Aguas de Tunja, se llevó a cabo una serie de eventos para los colaboradores con el fin de proporcionar un necesario escape de la rutina laboral y el estrés diario. Se realizaron torneos de bolirana en la sede San Antonio y un torneo de bolos en un centro comercial al norte de la ciudad de Tunja. Además, se organizó un torneo de tejo todas las actividades se realizaron por equipos de las mismas gerencias con el fin de integrarse con sus compañeros. El cierre y las finales de estas emocionantes actividades tuvo lugar en la sede de tanque circular de la empresa. El entusiasmo y la participación de los colaboradores crearon un ambiente festivo y promovieron el compañerismo en la organización, con propósito de generar un ambiente laboral y una mejor percepción por parte de los colaboradores hacia el modelo y la compañía. Ver anexo 2, donde se encuentran evidencias fotográficas.

Semana de la Seguridad

La "Semana de la Seguridad" se llevó a cabo en la sede de tanque circular de la empresa Veolia. Durante esta semana, se realizaron diversas actividades con el objetivo de concientizar a los colaboradores sobre la importancia de la seguridad en el entorno laboral. Se incluyó la socialización de la política de equidad, la presentación de los nuevos integrantes del Comité EFR, la explicación de las dimensiones del modelo EFR, y una actividad didáctica de seguridad vial. En esta última actividad, se realizaron preguntas y se recordaron algunas señales de tránsito, destacando la importancia de la precaución y el respeto por las normas viales.

El "Día del Trabajo" se llevó a cabo con el propósito de proporcionar una salida de la rutina laboral y el estrés diario, lo que favorece a mejorar el ambiente de trabajo y la satisfacción de los colaboradores, lo cual se vio reflejado en la encuesta de satisfacción. Los resultados indican que el 93% de los colaboradores perciben un grado de satisfacción hacia el modelo EFR. Esto indica que el evento contribuyó positivamente a la percepción de satisfacción de los colaboradores.

A través de la actividad realizada de Semana de la Seguridad, se pudo obtener información valiosa sobre la percepción y satisfacción de los colaboradores, lo que contribuyó al diagnóstico, pues no solo se centró en la seguridad física en el trabajo, sino también en aspectos relacionados con la equidad, política, dimensiones e integrantes del comité EFR, con el fin de retroalimentar esta información que es de vital importancia para futuras auditorías, además la participación y la percepción de seguridad. Todas estas áreas son esenciales para evaluar y mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Ambas actividades se cerraron de la mejor manera posible, y los colaboradores expresaron su satisfacción y alegría por la oportunidad de participar en eventos que promueven la participación en equipo y fomentan valores importantes en el entorno laboral. Estos esfuerzos reflejan el compromiso continuo de Veolia Aguas de Tunja con la implementación efectiva de las medidas y del modelo EFR, promoviendo un entorno laboral más seguro, saludable para sus colaboradores. Ver anexo 3, donde se encuentran evidencias fotográficas.

Información general desarrollo de la pasantía

Durante la pasantía en la empresa VEOLIA Aguas de Tunja y al diseñar la propuesta de valor basada en una experiencia al colaborador basados en el modelo EFR, y teniendo en cuenta que la empresa adopta este modelo en año 2013 comprometido y creado para la organización con el fin de encontrar una estabilidad entre la vida laboral y familiar de los colaboradores. La compañía permitió acceder a la información en términos totalmente académicos en la cual se trabaja en tres objetivos.

Lo primero fue realizar el diagnóstico detallado sobre el nivel actual de satisfacción de los colaboradores mediante una encuesta de satisfacción de las medidas. En segunda instancia se creó y desarrollo un formulario de liderazgo renovador para saber la percepción que tienen los colaboradores para así saber en qué se debe mejorar por parte de su jefe (as) directos. Así se pudo observar que, en su mayoría de los colaboradores utilizan las medidas y conoce el modelo EFR, y se evidenciar que hay algunas áreas donde se necesita atención.

En el segundo objetivo se trabaja en diseñar una propuesta de valor orientada en la experiencia al colaborador para su mejora continua, con la creación de una herramienta innovadora con el fin de seguir mejorando el modelo EFR, y que para los colaboradores de la compañía sea más fácil acceder y conocer los beneficios con los que cuentan para mejorar su experiencia, y su satisfacción individual sea mayor.

El tercer objetivo era diseñar de manera detallada una herramienta de protocolos con el propósito de mejorar la gestión de la información del modelo EFR.

Y así cumpliendo los requisitos de este modelo se pueda optar por la certificación A +, A plus en excelencia y dar el primer paso para empezar a certificarse en experiencia al cliente.

Formularios: Encuesta de satisfacción de las medidas y el modelo EFR.

Análisis del Comportamiento de los Colaboradores ante el Modelo EFR de VEOLIA

En esta parte, se efectuó un análisis del Modelo EFR implementado por VEOLIA mediante la información recopilada en una encuesta diseñada para evaluar cómo los colaboradores perciben las medidas del Modelo EFR proporcionadas por la empresa. Con este propósito, se procesaron y examinaron los datos recopilados en la encuesta de satisfacción, y se generó un informe utilizando la herramienta de formularios de Google, y posteriormente, se compartieron los resultados con el área de gestión humana y el comité EFR de VEOLIA.

Encuesta de Satisfacción

Se tuvo en cuenta al personal con tipo de contrato fijo e indefinido y temporal; además, se elaboró una encuesta en colaboración con el Comité EFR, utilizando la herramienta Formularios de Google, donde se pueden ver los colaboradores que participaron (revisar tabla 7). Esta encuesta contenía una serie de preguntas, tanto cerradas como abiertas, basadas en las medidas EFR proporcionadas por la empresa. Su objetivo era averiguar si los colaboradores estaban al tanto de estas medidas, cuáles reconocían como las más relevantes, quiénes eran los principales promotores de estas medidas, si los responsables gestionan adecuadamente su aplicación, si los líderes eran voceros efectivos para su adopción, cómo afectan a la relación con sus familias y qué recomendaciones podrían ofrecer. La encuesta se distribuyó por correo electrónico a todos los colaboradores de VEOLIA, y logró una tasa de participación voluntaria del 71% del total de colaboradores. En la ilustración 17 se puede evidenciar el total de colaboradores que participaron en la encuesta.

Análisis de liderazgo renovador EFR aplicado a los colaboradores de VEOLIA.

Se elaboró una encuesta en colaboración con el coordinador de selección del área gestión humana, utilizando la herramienta Formularios de Google (consultar la ilustración 29). La encuesta se diseñó con el propósito de evaluar la percepción de los colaboradores de VEOLIA lo que permitió determinar si los jefes directos de cada colaborador están desempeñando su función de liderazgo de manera efectiva.

Además, la encuesta busca identificar áreas de mejora, para generar estrategias y así fortalecer la cultura organizacional basada en la conciliación y el bienestar de los colaboradores.

En VEOLIA Aguas de Tunja, donde se busca certificar la empresa en atención al cliente, el liderazgo renovador es fundamental. La atención al colaborador se convierte en el punto de partida para lograr una atención excepcional hacia los clientes. Este informe se enfoca en averiguar cuáles son las falencias para así generar estrategias para mejorar la relación entre los cargos con responsabilidad y sus colaboradores, promoviendo un liderazgo basado en el Modelo EFR. La premisa es que la atención al cliente inicia desde adentro de la empresa. A lo largo de este estudio, exploramos cómo este enfoque puede transformar la cultura organizacional, mejorar la satisfacción de los colaboradores y, en última instancia, elevar la calidad del servicio al cliente en VEOLIA.

Desarrollo de objetivos

CAPITULO 1.

Realizar un diagnóstico del nivel actual de satisfacción de los colaboradores en Veolia Aguas de Tunja, en base al modelo EFR.

Encuesta de satisfacción del modelo EFR y las medias.

Teniendo en cuenta los resultados que se obtuvieron en la encuesta de satisfacción donde las preguntas variaron para conocer las diferentes perspectivas de los colaboradores, se pudo obtener la información para definir las variables de prioridad en escalas de calificación donde corresponde al valor máximo (muy satisfecho o fortaleza) y el valor mínimo (insatisfecho o bajo). Ver tabla 4: Análisis general de satisfacción organizacional.

El estudio tuvo en cuenta a un total de 201 y considerando que se tomó como población objetivo los colaboradores que respondieron la encuesta de satisfacción y se realizó un análisis sobre las diferentes Gerencias que tiene la compañía.

Ahora bien, de acuerdo con el análisis que se llevó a cabo con los datos sociodemográficos, se encontró que las mujeres tuvieron mayor participación en el estudio, mayor participación en los cargos administrativos que en la parte operativa.

Respecto a la edad de los colaboradores en la compañía la mayor parte se encuentran entre 30 y 45 años, y le siguen los funcionarios entre los 20 y 30 años, y le sigue los colaboradores con la edad entre 45 y 60 con los siguientes porcentajes.

De 30 – 45 (57%)

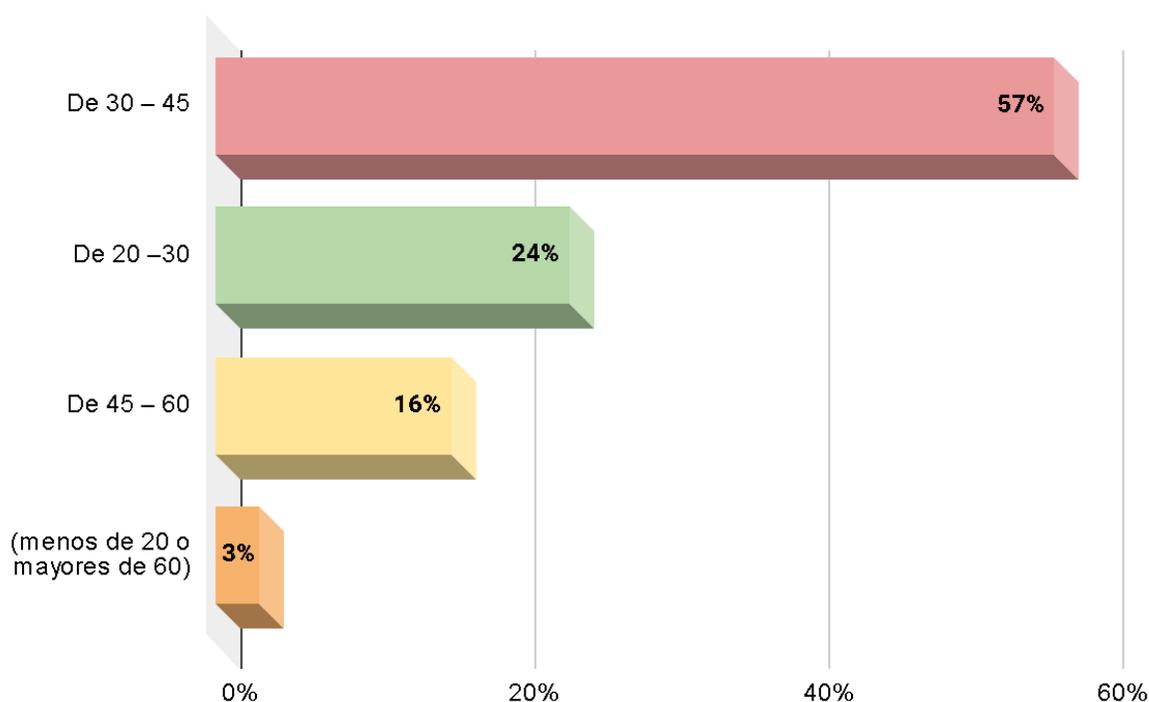
De 20 –30 (24%)

De 45 – 60 (16%)

El 3% restante se encuentra entre (menos de 20 o mayores de 60).

En la ilustración 14 se puede evidenciar la tabulación por edades de los colaboradores que participaron en la encuesta.

Ilustración 14: grafica por edades.



Fuente: Elaboración propia, (2023)

De igual forma, la mayor parte de los colaboradores llevan trabajando en la compañía de 2 a 0 años, seguido de un tiempo trabajando de entre 10 a 20 años, seguido de un tiempo trabajado de 5 a 10 años, seguido de 2 a 5 años y por último más de 20 años.

De 0 – 2 años (29.4%)

De 10 – 20 años (22.9%)

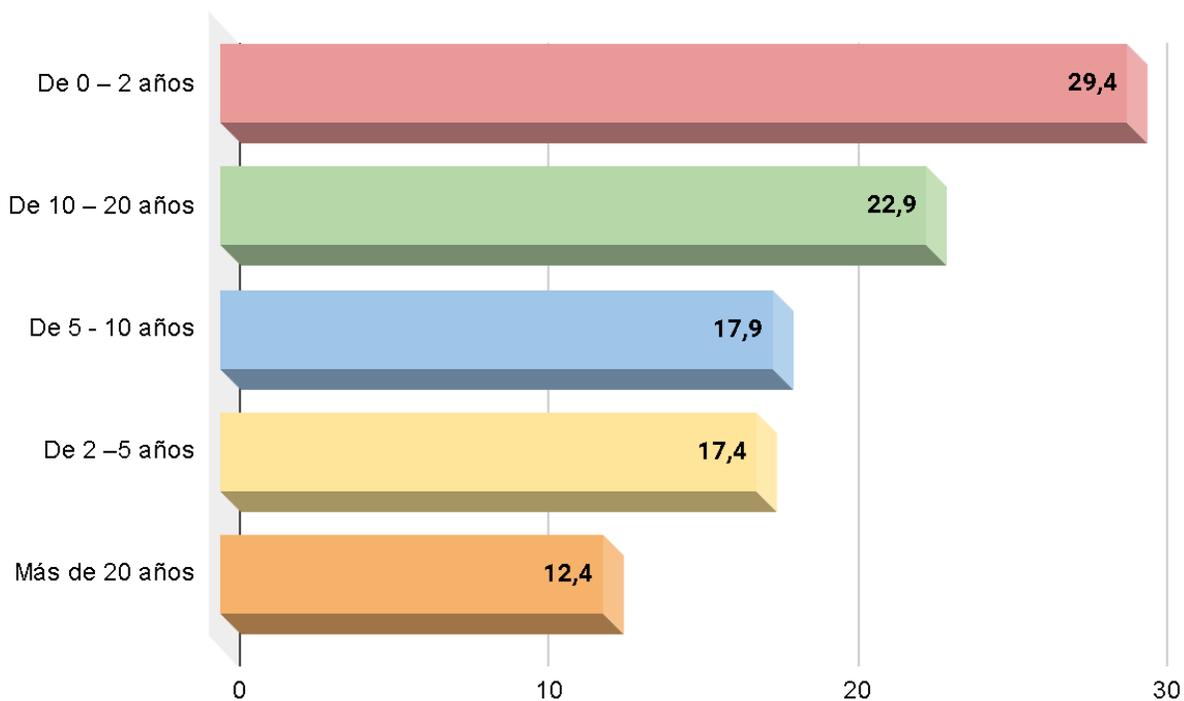
De 5 – 10 (17.9%)

De 2 –5 años (17.4%)

Más de 20 años. (12.4%)

En la ilustración 15 se puede ver el tiempo que llevan los colaboradores en la compañía.

Ilustración 15: Grafica por tiempo en la compañía



Fuente: Elaboración propia, (2023)

Finalmente, y luego de analizar los resultados correspondientes, se determinó que el nivel de satisfacción actual de los colaboradores de la empresa Veolia aguas de Tunja, es percibido como una fortaleza. El 49.8% de los funcionarios perciben un alto grado de satisfacción hacia el modelo EFR; el 43.8% de los colaboradores lo respondieron que están satisfechos, y tan solo un 6,4% se sienten algo satisfechos, por lo tanto, se puede concluir que el nivel de satisfacción

por parte de los colaboradores es bueno, pero se puede seguir mejorando para llegar a un 100% de satisfacción.

Se puede percibir que del total de los colaboradores un 93,6% están satisfechos con el modelo EFR. Ver tabla 4.

A continuación, encontrará de manera estructurada los resultados obtenidos y el respectivo análisis:

De las 201 respuestas obtenidas por parte de los trabajadores tenemos que:

100 de ellos están muy satisfechos con el sistema EFR-EQUIPARES, 88 de ellos se sienten satisfechos y solo un 13 de ellos están algo satisfechos.

Por lo que se puede concluir que el sistema EFR-EQUIPARES satisface las necesidades y expectativas de la mayoría de los trabajadores.

En la tabla 2 se puede observar el porcentaje de colaboradores que participaron por cada una de las gerencias.

Participación de colaboradores por Gerencias

Tabla 2: Participación de funcionarios Gerencias

Participación de colaboradores por Gerencias		
Gerencia a la que pertenece	Número de encuestados	Porcentaje
Tipos de Gerencias de Veolia aguas de Tunja		
Nivel Jerárquico	Encuestados	%
Gerencia y Jefaturas	20	11,90%
Coordinadores y Profesionales	35	16,40%
Inspectores y analistas	31	18%
Auxiliares, supernumerarios y operarios	115	53.7%

Total, Administrativos	201	100%
------------------------	-----	------

Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la tabla 3 se pueden ver el número y el porcentaje de colaboradores que participaron en la encuesta.

Análisis por Datos Sociodemográficos - Clasificación por Sexo

Tabla 3: Análisis de encuestados por sexo, colaboradores de Veolia

Área Administrativa		
Sexo	Encuestados	%
Hombres	120	59.7%
Mujeres	81	40.3%
Total	201	100%

Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la tabla 4 se pueden evidenciar los porcentajes de satisfacción organizacional.

Tabla 4: Análisis general de satisfacción organizacional

Análisis general de satisfacción organizacional por variables de prioridad		
Prioridad	Encuestados	%
Fortaleza	188	93.6%
Oportunidad de mejora	13	6.4%
Debilidad	0	0%
Total	201	100%

Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la ilustración 16 se evidencia la tabulación del nivel de satisfacción de los colaboradores, según las variables de fortaleza, oportunidad de mejora y debilidad.

Donde, se identificaron las Fortalezas: A través de la información recopilada, se destacaron aspectos positivos según las respuestas de los colaboradores, quienes expresaron un alto nivel de satisfacción con el modelo EFR.

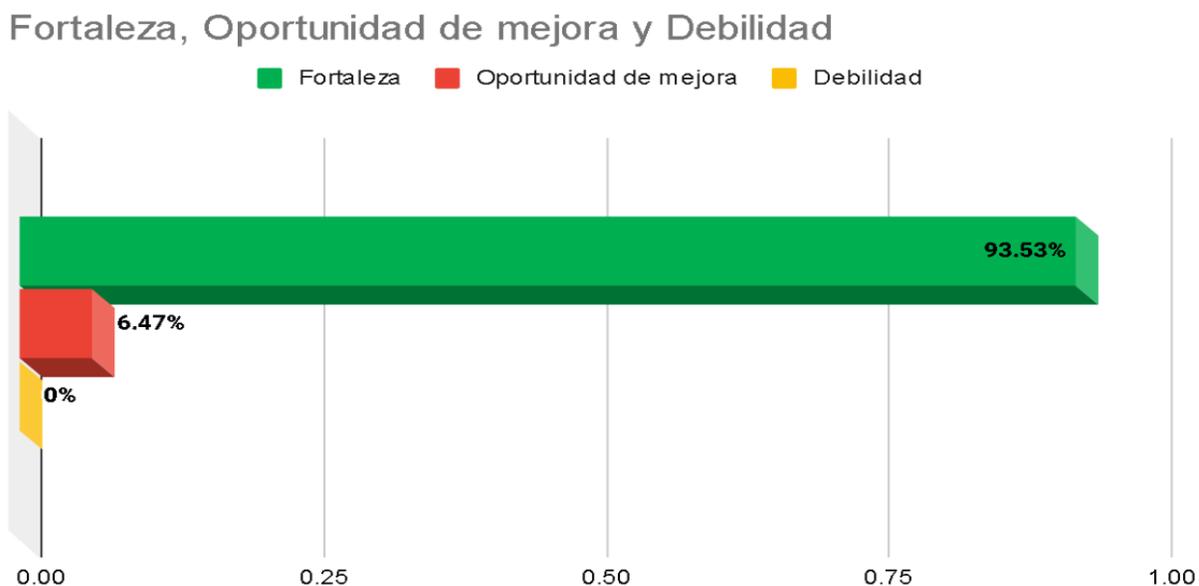
Identificación de Oportunidades de Mejora: En el análisis de las respuestas, se observó que algunos colaboradores se manifestaron como "algo satisfechos" con el modelo EFR. Aunque esto no se percibe como algo negativo, representa una oportunidad para continuar mejorando y alcanzar el máximo nivel de satisfacción, completando así el 100%.

Identificación de Debilidades: La información recopilada no reveló debilidades significativas según las percepciones de los colaboradores, lo cual es positivo para el modelo. La convicción es que siempre hay margen para mejoras continuas.

Este porcentaje 6.4% destaca como un aspecto clave que requiere atención para elevar la eficacia del modelo EFR.

Se puede ver en la ilustración 16, la tabulación de la información del diagnóstico de satisfacción actual de los colaboradores de Veolia.

Ilustración 16: satisfacción actual de los colaboradores de la empresa Veolia



Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la Ilustración 16 se observa el nivel de satisfacción actual, de una muestra total de 201 colaboradores. Tal resultado señala que en la compañía Veolia aguas de Tunja, percibido como una Fortaleza, con un 93.57%, lo que demuestra un alto grado de Satisfacción hacia el modelo EFR, teniendo en cuenta las respuestas evaluadas en el formulario. Un 6.47% de los funcionarios percibe que están algo satisfechos y se evidencia que no es malo pero lo que quiere lograr es conseguir un 100% de satisfacción por parte de los colaboradores y se evidencia como oportunidad de mejora, y se obtuvo un 0% como debilidad.

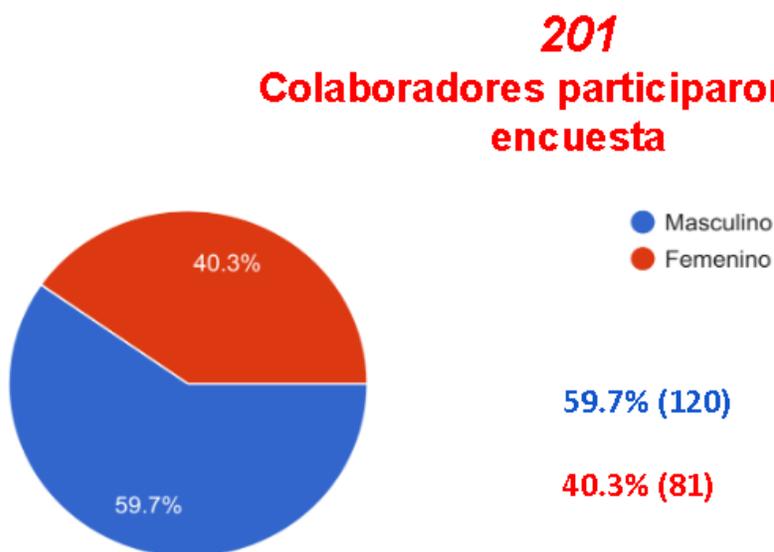
Por lo anterior y se puede concluir que, si se existe un equilibrio de conciliación por parte de los colaboradores y la empresa Veolia aguas de Tunja, explicado como la suma de condiciones de trabajo óptimas, y beneficios que se han implementado a lo largo de los años se evidencia que está funcionando la implementación de este sistema por parte de la compañía y de

los colaboradores que realizan su trabajo día a día, y a lo cual dieron en su gran mayoría un concepto satisfactorio.

Seguido de esto se realizó la creación de informes estadísticos con las respuestas obtenidas por los colaboradores para presentarles al comité EFR y al área de gestión humana para generar estrategias y poder mejorar en las donde se evidencian estas falencias.

En la ilustración 17 se evidencia el total de colaboradores que participaron en la encuesta.

Ilustración 17: Participación en la encuesta



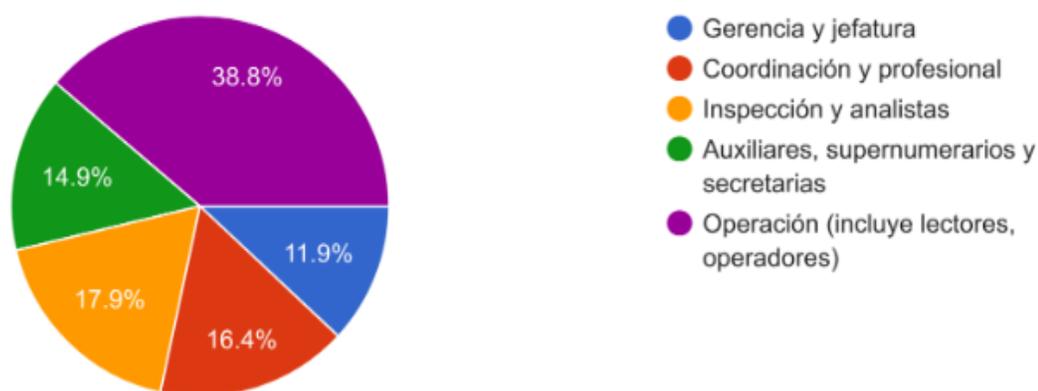
Fuente: Elaboración propia, (2023)

Según las respuestas por parte de los colaboradores en la Encuesta de Satisfacción, de un total de 284 colaboradores de VEOLIA, participaron 201 colaboradores, lo que representa el 71% de la muestra. Por otro lado, el 29%, es decir, 83 colaboradores, no participaron en la encuesta.

En la ilustración 18 los colaboradores seleccionaron el cargo al que pertenecen.

Pregunta 1. De acuerdo con los siguientes grupos de cargos, seleccione a cuál pertenece su cargo

Ilustración 18 . De acuerdo con los siguientes grupos de cargos, seleccione a cuál pertenece su cargo



Fuente: Elaboración propia, (2023)

De acuerdo con las respuestas recopiladas, el mayor índice de participación provino de los cargos operativos, con un 38.8%, seguida por los cargos de inspección y analistas, que alcanzó un 17.9%. Esta distribución se explica por el mayor número de colaboradores y el que ocupan en la compañía.

Como se evidencia en la ilustración 19 los colaboradores seleccionaron la gerencia a la que pertenecen.

Pregunta 2. Gerencia a la que pertenece

Ilustración 19: Gerencia a la que pertenece



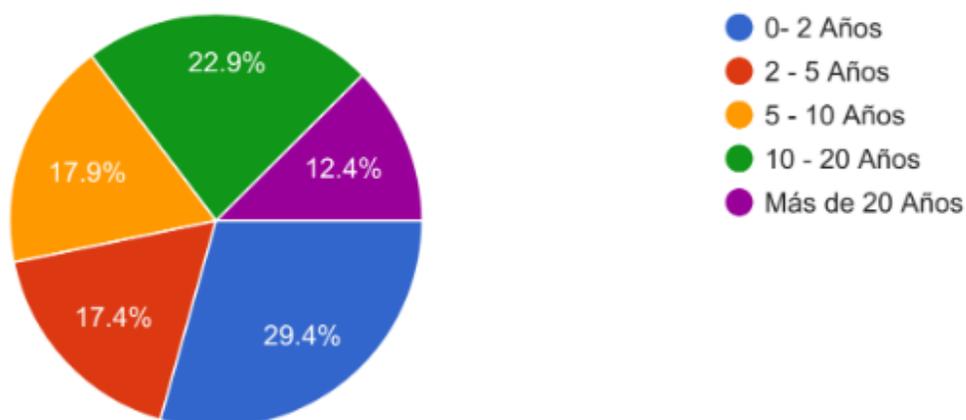
Fuente: Elaboración propia, (2023)

De acuerdo con las respuestas, se observó que la Gerencia de Operaciones tuvo la mayor tasa de participación con un 39.3%, seguida por la Gerencia Comercial con un 19.9%. Esto se debe al hecho de que estas gerencias cuentan con una mayor cantidad de personal.

Como se puede ver en la ilustración 20 cada colaborador selecciono el tiempo que lleva en la compañía.

Pregunta 3. Tiempo en la empresa tiempo en la empresa

Ilustración 20: tiempo en la compañía.



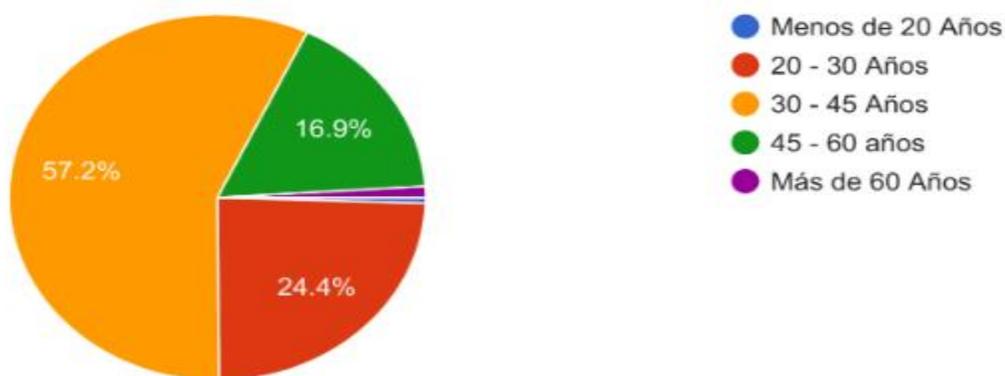
Fuente: Elaboración propia, (2023)

El porcentaje más alto es 29.4% y corresponden a colaboradores que llevan entre 0 a 2 años en la compañía, seguido por 22.9% que llevan entre 10 a 20 años. Esta distribución se explica por el mayor número de colaboradores y el que ocupan en la compañía.

En la ilustración 21 los colaboradores seleccionaron al grupo que pertenecen según su edad.

Pregunta 4. Edad

Ilustración 21: Edad



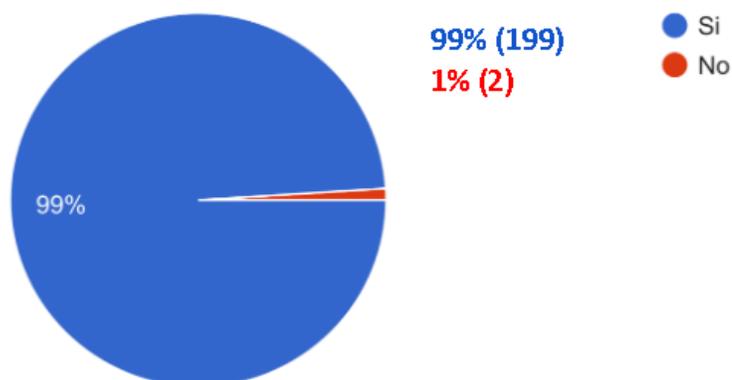
Fuente: Elaboración propia, (2023)

De acuerdo con las respuestas recopiladas, el mayor personal de Veolia está entre los 30 y 45 años con un porcentaje de 57.2%, seguida por 24.4% que está entre los 20 y 30 años. Esta distribución se explica por el mayor número de colaboradores y el que ocupan en la compañía.

Se puede ver en la ilustración 22 el conocimiento sobre el sistema EFR por parte de los colaboradores.

Pregunta 5. ¿Conoce usted el sistema EFR- equipares?

Ilustración 22: Conocimiento sistema EFR

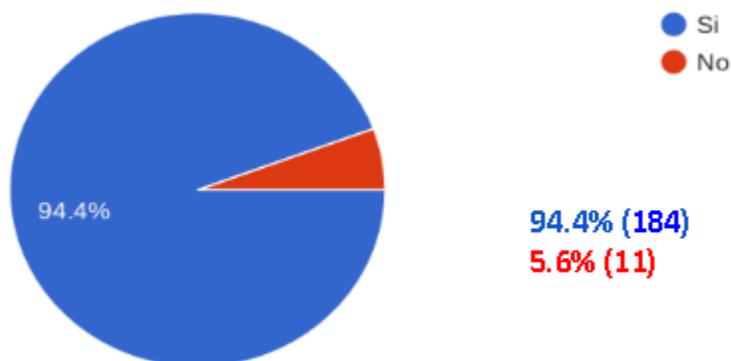


Fuente: Elaboración propia, (2023)

Respecto a las respuestas recibidas se puede observar que 199 colaboradores conocen el sistema EFR-equipares con un porcentaje del 99%, y tan solo 2 colaboradores no lo conocen con un porcentaje del 1%.

Como se puede ver en la ilustración 23 los colaboradores respondieron, si conocen a qué mundo pertenecen.

Pregunta 6. ¿Sabe usted a qué mundo EFR pertenece?

Ilustración 23: Mundo al que pertenece

Fuente: Elaboración propia, (2023)

De acuerdo con las respuestas por parte de los colaboradores, 184 respondieron que sí saben a qué mundo pertenecen con un porcentaje que equivale a un 94.4%, y 11 de ellos respondieron que no, con un porcentaje equivalente a 5.6%.

Se hace la aclaración que 190 de los colaboradores respondieron que, si conocen a qué mundo pertenecen, y al digitar los datos en la en la gráfica se generó un error. Por lo tanto, aparecen 184 colaboradores.

En la ilustración 24 los colaboradores respondieron cuales son las medidas que más conocen.

Pregunta 7. ¿Cuántas medias de EFR-equipares conoce? MENCIÓNELAS Tiempo en la empresa tiempo en la empresa

Ilustración 24: Medidas que conoce

1. CHEQUERA DEL TIEMPO (89)
2. BONO DE CUMPLEAÑOS (84)
3. PLAN CARRERA (76)
4. CHAQUETA INSTITUCIONAL (71)
5. GIMNASIO (62)
6. BONO NAVIDEÑO (62)
7. FLEXIBILIDAD HORARIA (52)
8. BONO ESCOLAR POR HIJOS (50)
9. BONO VACACIONAL (38)
10. DIA DE LA FAMILIA (38)

**LOS COLABORADORES
CONOCEN ENTRE 8 Y 16
MEDIDAS**

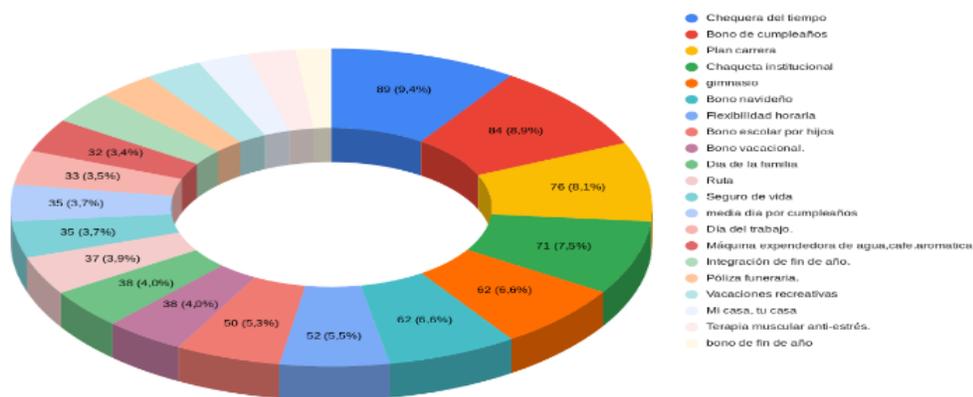
Fuente: Elaboración propia, (2023).

De acuerdo con las respuestas, se percibe por parte de los colaboradores que conocen entre 8 a 16 medidas EFR.

Como se puede ver en la ilustración 25 los colaboradores mencionaron las medidas que más conocen.

Pregunta 7. ¿Cuántas medias de EFR-equipares conoce? MENCIONÉLAS Tiempo en la empresa tiempo en la empresa

Ilustración 25: Medidas que conoce, menciónelas

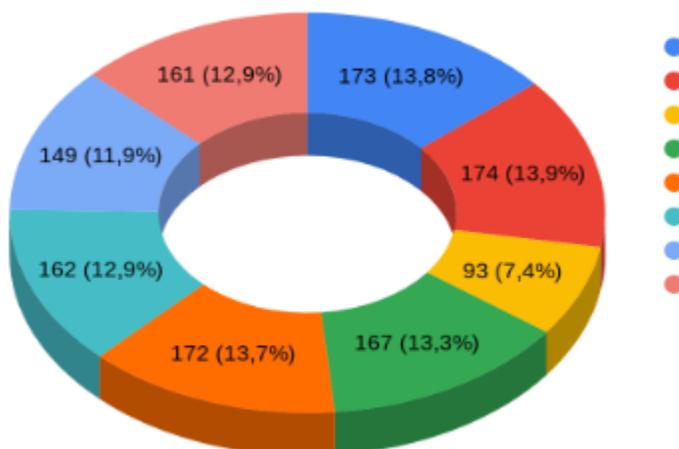


Fuente: Elaboración propia, (2023)

Como se puede evidenciar en la ilustración 26 los colaboradores respondieron cuales son los integrantes del comité EFR.

Pregunta 8. Mencione el nombre de los 8 integrantes del modelo EFR-equipares.

Ilustración 26: Miembros comité EFR



Fuente: Elaboración propia, (2023)

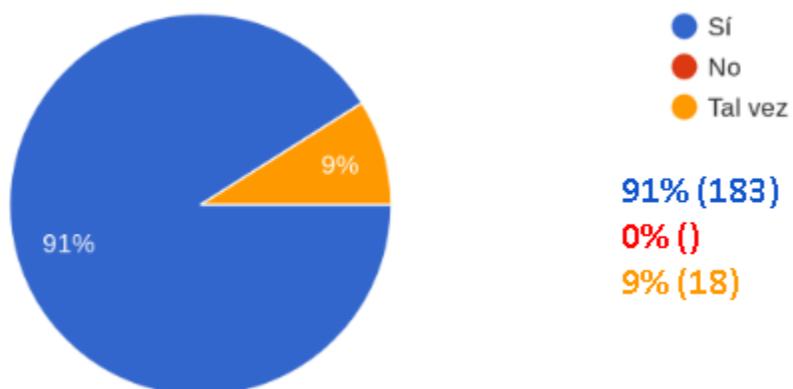
Se evidencia en las respuestas dadas por los colaboradores que conocen a los 8 integrantes del comité EFR, Algunos de los colaboradores identifican más a algunos integrantes, pero se evidencia que los conocen.

Se aclara que no se muestran los nombres del comité EFR, por políticas de privacidad de la compañía Veolia aguas de Tunja.

Como se puede ver en la ilustración 27 los colaboradores respondieron sobre la gestión que realiza el comité EFR.

Pregunta 9. ¿Cree que el comité EFR-equipares, realiza la gestión adecuada para la empresa?

Ilustración 27: Gestión adecuada del modelo



Fuente: Elaboración propia, (2023)

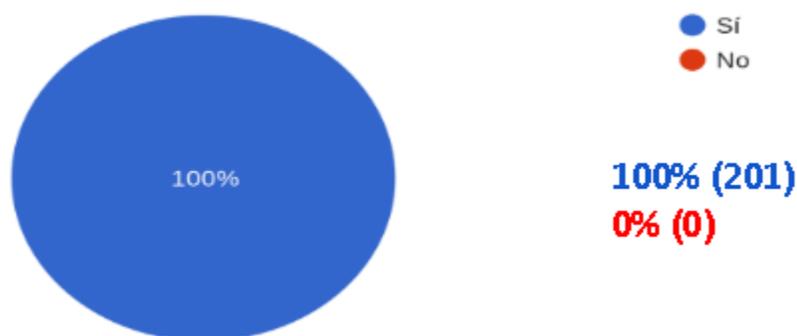
Considerando las respuestas dadas por los colaboradores, 193 de ellos respondieron que sí, con un porcentaje del 91%, mientras que 18 de ellos respondieron que tal vez, con un porcentaje del 9%. Lo que se puede concluir es que la mayoría de los

colaboradores considera que el comité EFR-equipares realiza una buena gestión en la compañía.

En la Ilustración 27, se puede destacar cómo para los colaboradores le ha contribuido significativamente a su desarrollo personal a través de su experiencia laboral en la empresa.

Pregunta 10. ¿Trabajar en Veolia le ha aportado a su desarrollo personal y profesional?

Ilustración 27: Desarrollo personal y profesional



Fuente: Elaboración propia, (2023)

El 100% de los colaboradores encuestados respondieron que trabajar en Veolia le ha aportado a su crecimiento personal y profesional.

Ilustraciones de la encuesta de liderazgo renovador EFR

Población encuestada 139 colaboradores

Se puede ver en la tabla 6 la participación por género, que se obtuvo al realizar la encuesta de liderazgo renovador

Tabla 4: participación de colaboradores (as) por Género

Participación de colaboradores (as) por género		
Género	Encuestados	%
Masculino	97	70 %
Femenino	42	30 %
Total, gerencias	139	100%

Fuente: Elaboración propia, (2023)

Se puede ver en la tabla 7 la participación de los colaboradores según la gerencia a la que pertenecen.

Tabla 5: participación de colaboradores (as) por Gerencias

Gerencias, Veolia aguas de Tunja		
Numero de colaboradores encuestados		Porcentajes
Gerencias	Encuestados	%
Gerencia Administrativa financiera	13	9%
Gerencia general	15	11%
Gerencia comercial	38	27%
Gerencia operaciones	47	34%

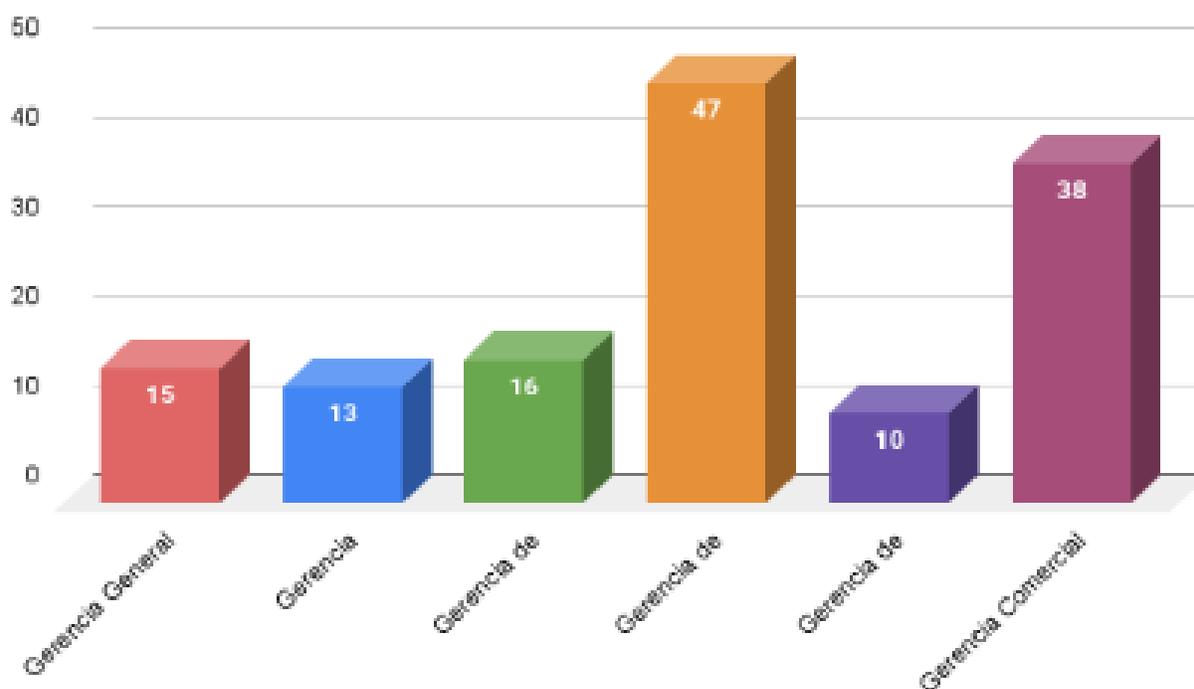
Gerencia proyectos especiales	10	7%
Gerencia Planeación y construcciones	16	12%
Total, gerencias	139	100%

Fuente: Elaboración propia, (2023)

Se puede evidenciar en la ilustración 28 cual es la gerencia a la que pertenecen los colaboradores.

Pregunta 1. Por favor, seleccione la Gerencia a la cual pertenece

Ilustración 28: Gerencia a la que pertenece



Fuente: Elaboración propia, (2023)

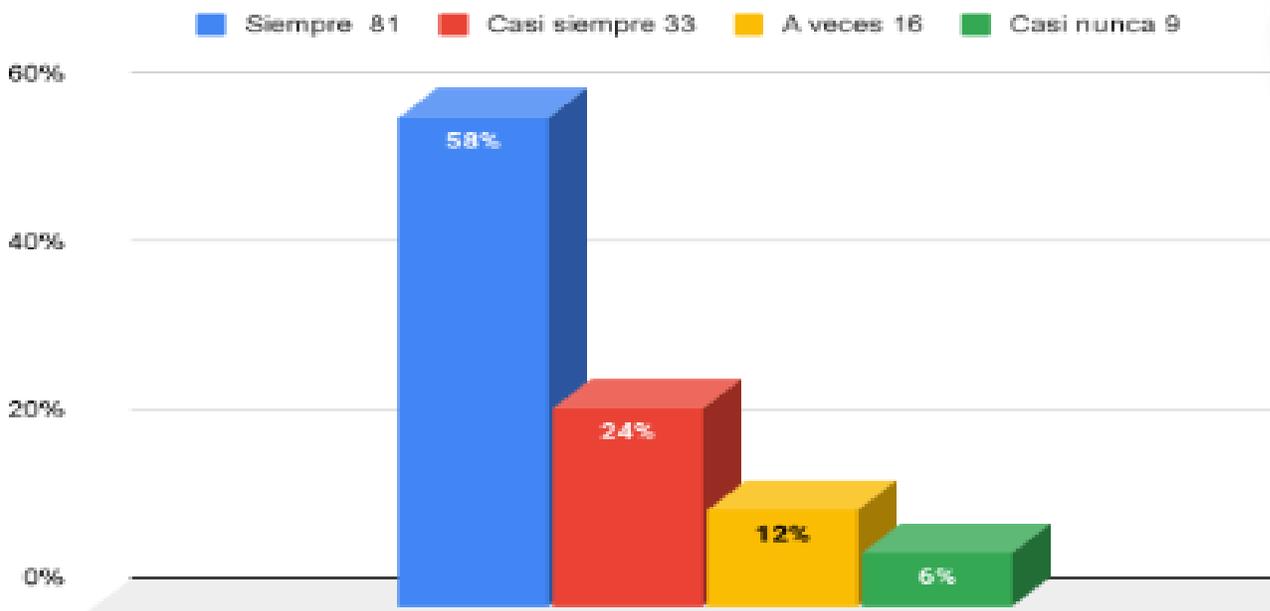
Se observa que, dadas las respuestas de los colaboradores, las gerencias que más participaron fueron la de operaciones con 47 respuestas con un porcentaje equivalente a 34%,

seguida de la gerencia comercial con 38 respuestas que equivalen a un porcentaje del 27%. Siendo éstas las que más cuentan con colaboradores. Esta distribución se explica por el mayor número de colaboradores y el que ocupan en la compañía.

Como se puede ver en la ilustración 29 los colaboradores respondieron como es la percepción que tienen hacia su jefe (a) directo.

Pregunta 2. Su jefe (a) directo (a) comparte la visión de "trabajar con entusiasmo"

Ilustración 29: Percepción sobre el jefe (a) directo.



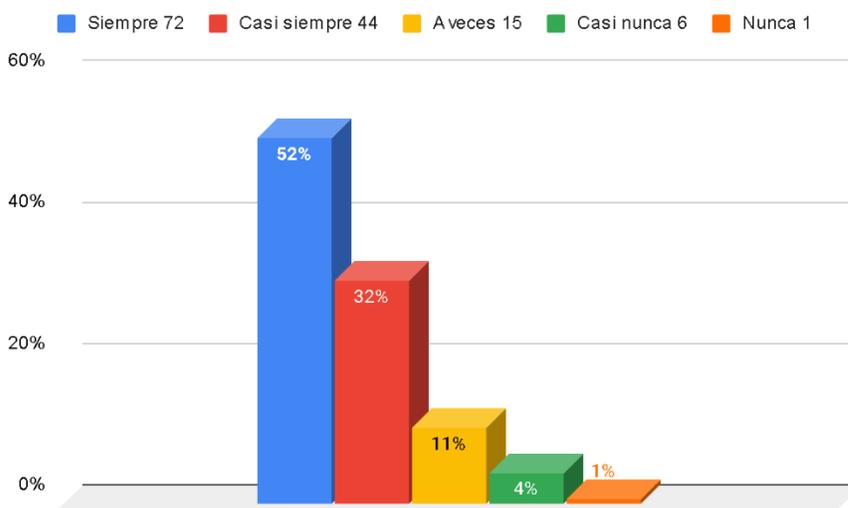
Fuente: Elaboración propia, (2023)

Dadas las respuestas que se recibieron, 81 de los colaboradores respondieron que siempre, seguido por un total de 33 respuestas, que respondieron que casi siempre. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por los colaboradores.

Se puede ver en la ilustración 30 la percepción por parte de los colaboradores sobre el acompañamiento de su jefe (a) directo.

Pregunta 3. Su jefe (a) directo (a) acompaña y apoya a colaboradores (as) y equipos, para dar lo mejor de sí mismos

Ilustración 30: Percepción de acompañamiento sobre el jefe (a) directo.



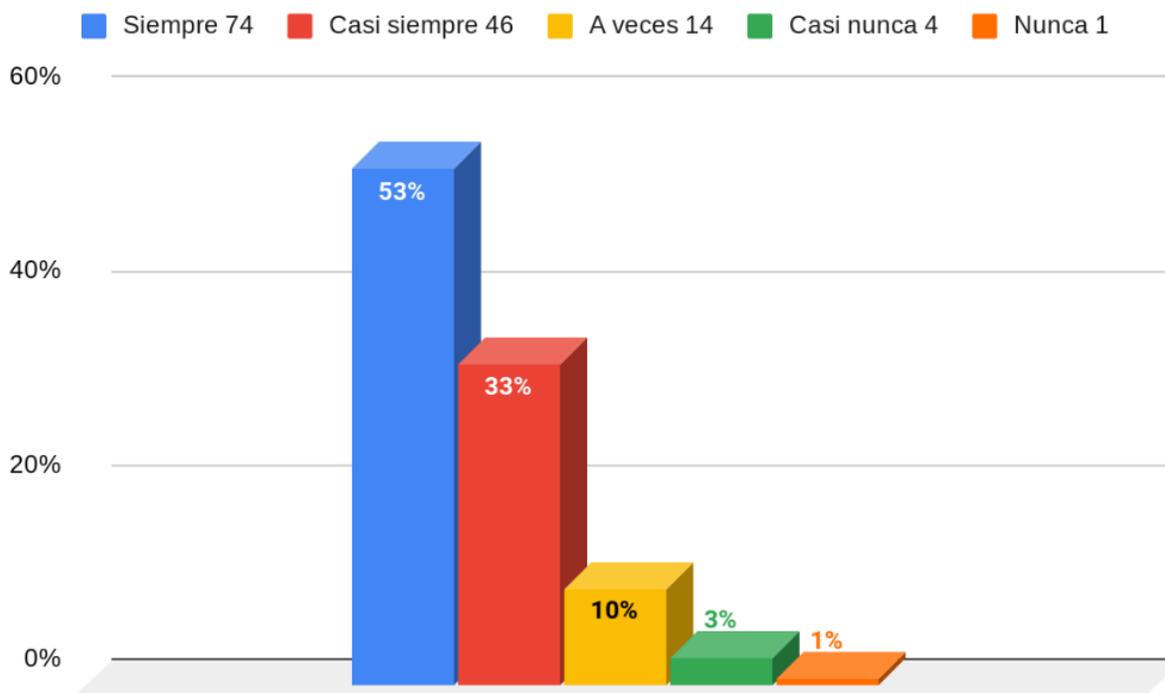
Fuente: Elaboración propia, (2023)

Conforme a las respuestas que se recibieron, 72 de los colaboradores respondieron que siempre, seguido por un total de 44 respuestas, que respondieron que casi siempre. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por los colaboradores sobre esta pregunta.

Se puede evidenciar en la ilustración 31 sobre los recursos que aporta su jefe (a) directo.

Pregunta 4. Su jefe directo promueve la delegación y otorga recursos y medios necesarios para la realización de las funciones.

Ilustración 31: Percepción de recursos y medios sobre el jefe (a) directo.



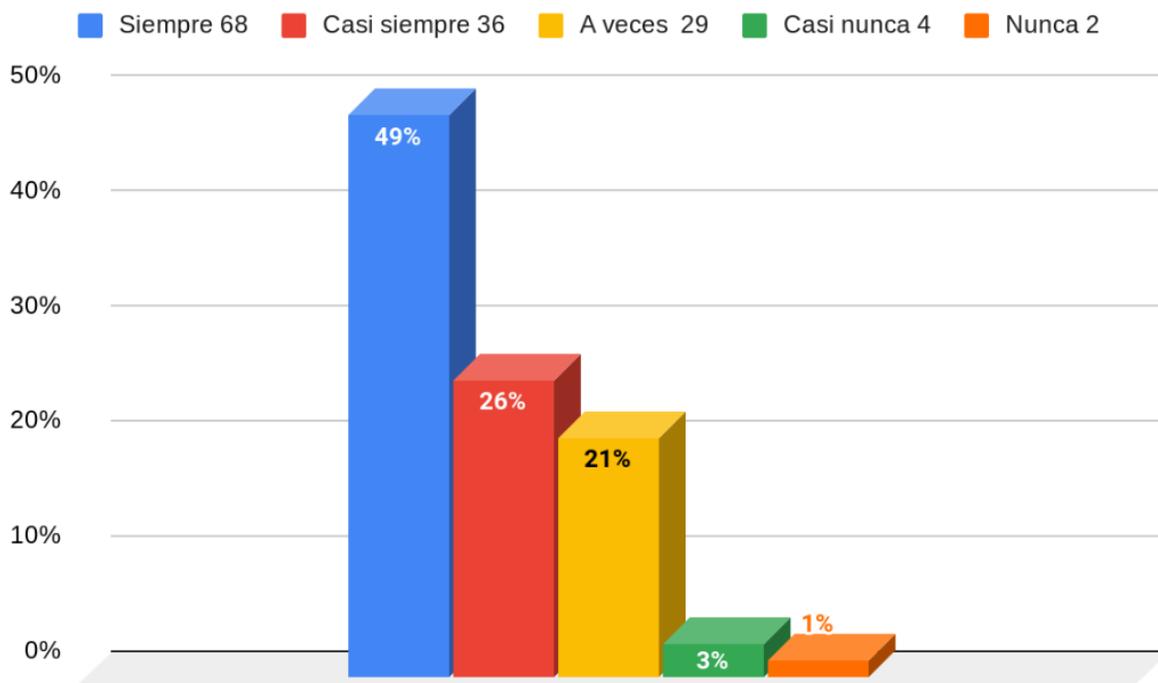
Fuente: Elaboración propia, (2023)

En vista de las respuestas que se recibieron sobre si su jefe (a) directo (a) promueve y otorga los recursos necesarios, 74 de los colaboradores respondieron que siempre con un porcentaje del 53% de los encuestados, seguido por un total de 46 respuestas, que respondieron que casi siempre con un porcentaje del 33%. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por colaboradores sobre esta pregunta.

Como se puede evidenciar en la ilustración 32 sobre si el jefe (a) directo realiza retroalimentación.

Pregunta 4. Su jefe (a) directo (a) da retroalimentación a sus colaboradores (as) de manera regular y constructiva.

Ilustración 32: Percepción sobre si se da retroalimentación por parte de su jefe (a) directo (a).



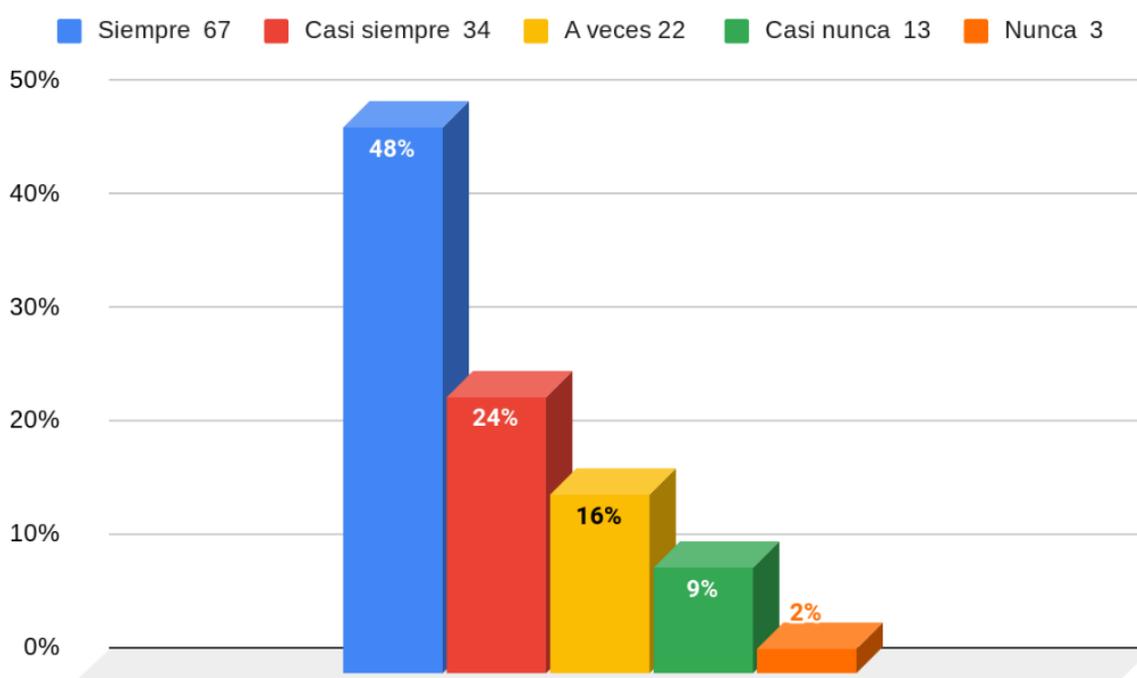
Fuente: Elaboración propia, (2023)

Tomando en consideración las respuestas que se recibieron sobre si su jefe (a) directo (a), da una retroalimentación de manera constructiva, 68 de los colaboradores respondieron que siempre con un porcentaje del 49% de los encuestados, seguido por un total de 36 respuestas, que respondieron que casi siempre con un porcentaje del 26%. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por colaboradores sobre esta pregunta.

Se puede ver en la ilustración 33 la percepción de los colaboradores sobre su jefe (a) directo reconoce los logros.

Pregunta 5. Su jefe (a) directo (a) reconoce a las personas por sus logros y contribuciones.

Ilustración 33: Percepción sobre si se reconocen sus logros por parte de su jefe (a) directo (a).



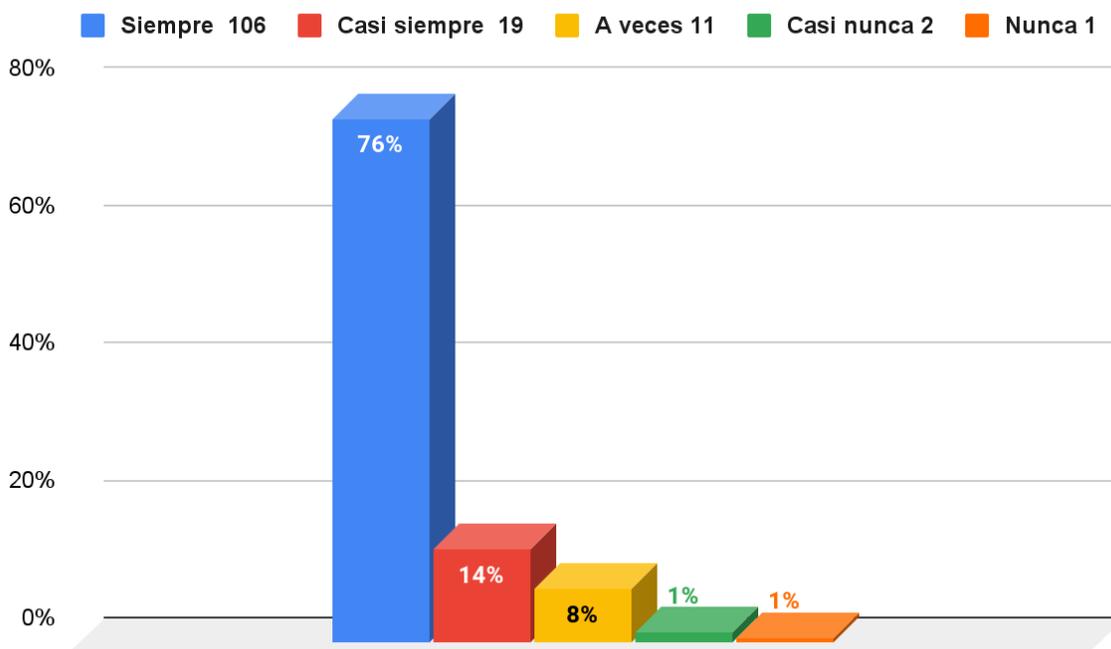
Fuente: Elaboración propia, (2023)

Según las respuestas que se recibieron sobre si su jefe (a) directos (a) reconoce los logros y sus contribuciones, 67 de los colaboradores respondieron que siempre con un porcentaje del 48% de los encuestados, seguido por un total de 34 respuestas, que respondieron que casi siempre con un porcentaje del 24%. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por colaboradores sobre esta pregunta.

Como se ve en la ilustración 34 los colaboradores respondieron si su jefe (a) directo los trata con respecto y por igual.

Pregunta 6. Su jefe (a) directo (a) es una persona accesible y trata a todos (a) con respecto.

Ilustración 34: Percepción sobre si se trata por igual a los colaboradores por parte de su jefe (a) directo (a).



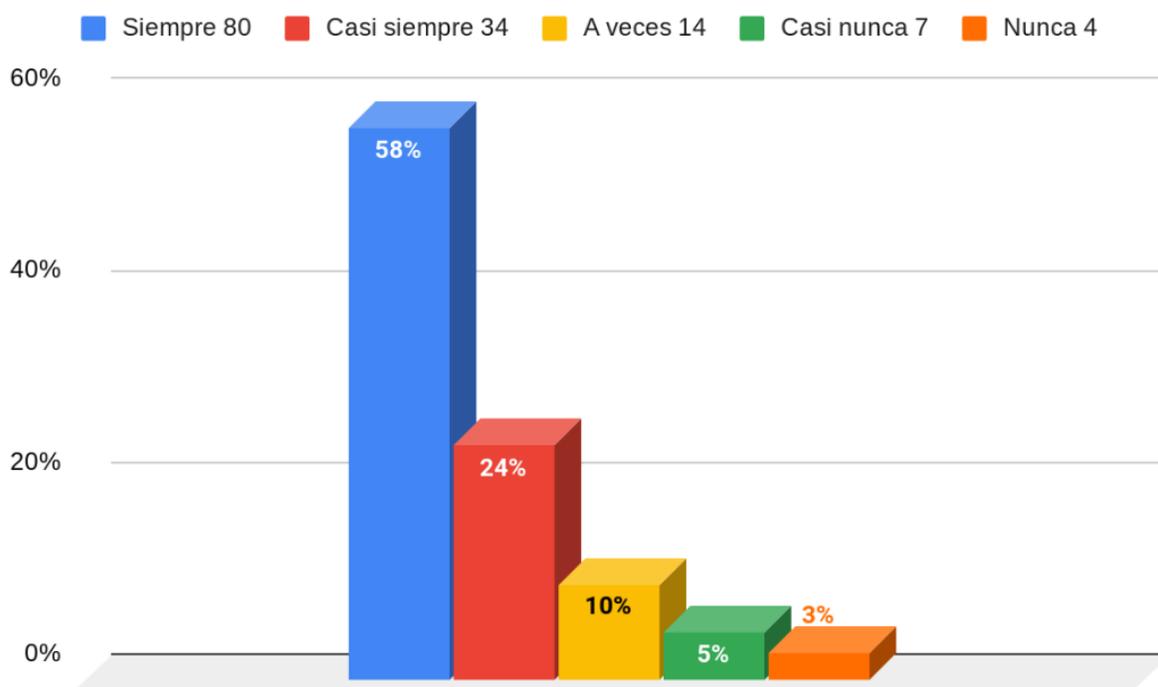
Fuente: Elaboración propia, (2023)

En vista de las respuestas que se recibieron sobre si su jefe (a) directo (a) sobre si se trata por igual a los colaboradores, 106 de los colaboradores respondieron que siempre con un porcentaje del 76% de los encuestados, seguido por un total de 19 respuestas, que respondieron que casi siempre con un porcentaje del 14%. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por colaboradores sobre esta pregunta.

Se puede ver en la ilustración 35 la percepción que tiene los trabajadores sobre el ambiente laboral según su jefe (a) directo

Pregunta 7. Su jefe (a) directo (a) sabe cómo crear un ambiente de trabajo positivo y cordial.

Ilustración 35: Percepción de ambiente de trabajo positivo y cordial por parte de su jefe (a) directo (a).



Fuente: Elaboración propia, (2023)

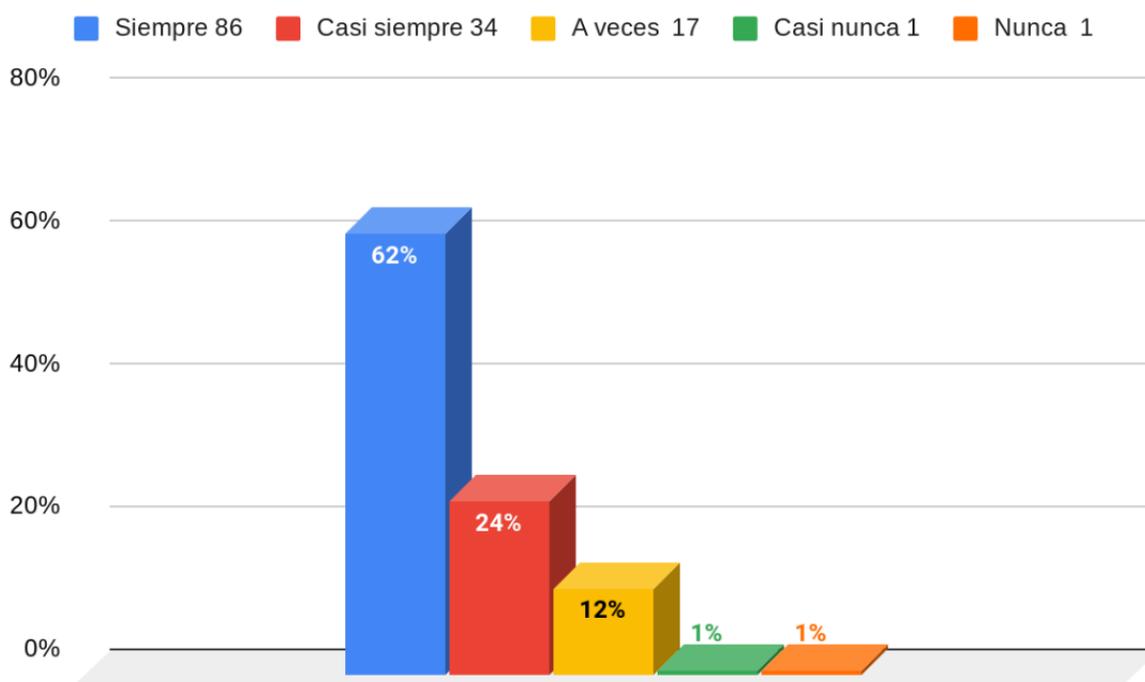
Considerando las respuestas que se recibieron sobre si su jefe (a) directo (a) sabe cómo crear un ambiente de trabajo positivo y cordial, 80 de los colaboradores respondieron que siempre con un porcentaje del 58% de los encuestados, seguido por un total de 34 respuestas, que

respondieron que casi siempre con un porcentaje del 24%. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por colaboradores sobre esta pregunta.

Se puede ver en la ilustración 36 la percepción de los colaboradores sobre si su jefe (a) directo promueve la reducción de riesgos.

Pregunta 8. Su jefe (a) directo (a) promueve la reducción de riesgos, previniendo posibles fallas.

Ilustración 36: Percepción reducción de riesgos, previniendo posibles fallas, por parte de su jefe (a) directo (a).



Fuente: Elaboración propia, (2023)

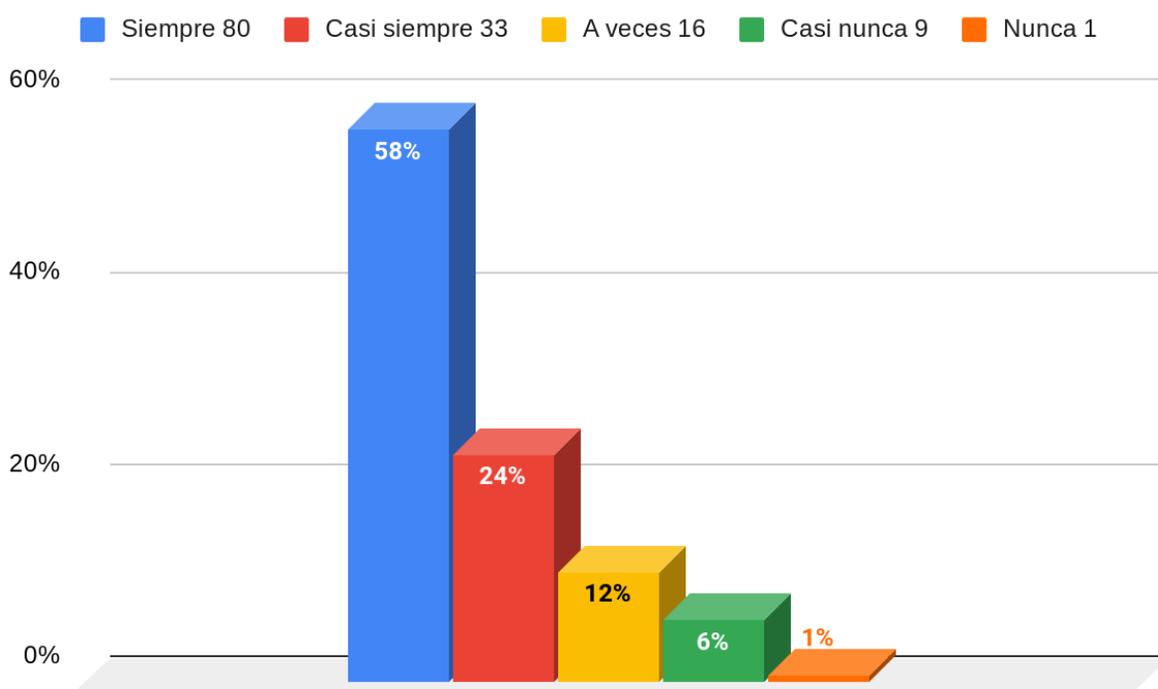
Según respuestas que se recibieron sobre si su jefe (a) directo (a) si se promueven la reducción de riesgos para prevenir fallas, 86 de los colaboradores respondieron que siempre con un porcentaje del 62% de los encuestados, seguido por un total de 34 respuestas, que

respondieron que casi siempre con un porcentaje del 24%. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por colaboradores sobre esta pregunta.

Se puede ver en la ilustración 37 percepción de los colaboradores sobre si el jefe (a) directo comparte su conocimiento y experiencia.

Pregunta 9. Su jefe (a) directo (a) comparte oportunamente su conocimiento y experiencia con otros (as).

Ilustración 37: Percepción de conocimiento y experiencia, por parte de su jefe (a) directo (a).



Fuente: Elaboración propia, (2023)

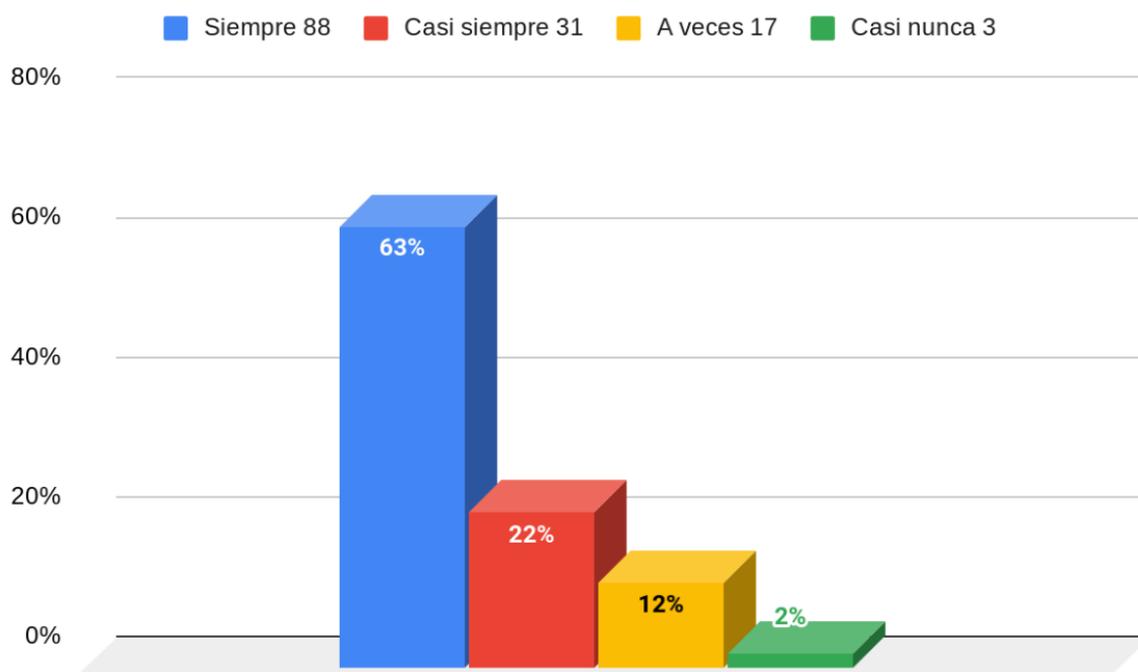
Según las respuestas que se recibieron sobre si su jefe (a) directo (a) si se promueven la reducción de riesgos para prevenir fallas, 80 de los colaboradores respondieron que siempre con

un porcentaje del 58% de los encuestados, seguido por un total de 33 respuestas, que respondieron que casi siempre con un porcentaje del 24%. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por colaboradores sobre esta pregunta.

Como se puede evidenciar en la ilustración 38 la percepción por parte de los colaboradores sobre el respeto y el interés hacia el cliente interno y externo.

Pregunta 10. Su jefe (a) directo (a) sabe comprender y respetar el interés del cliente interno y externo.

Ilustración 38: Percepción respeto e interés a los clientes internos y externos, por parte de su jefe (a) directo (a).



Fuente: Elaboración propia, (2023)

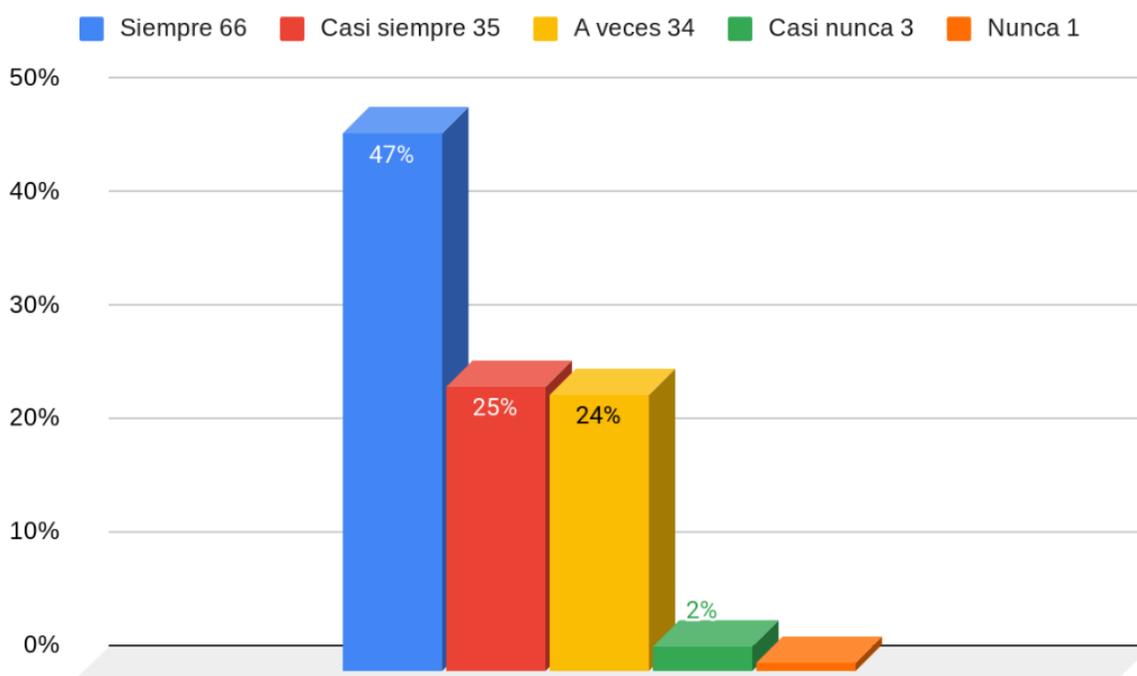
Teniendo en cuenta las respuestas que se recibieron sobre si su jefe (a) directo (a) si se comprende y respeta el interés del cliente interno y externo, 88 de los colaboradores

respondieron que siempre con un porcentaje del 63% de los encuestados, seguido por un total de 31 respuestas, que respondieron que casi siempre con un porcentaje del 22%. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por colaboradores sobre esta pregunta.

Se puede ver la ilustración 39 por parte de los colaboradores sobre si su jefe (a) directo toma decisiones difíciles.

Pregunta 11. Su jefe (a) directo (a) toma decisiones difíciles.

Ilustración 39: Percepción de toma de decisiones difíciles, por parte de su jefe (a) directo (a).



Fuente: Elaboración propia, (2023)

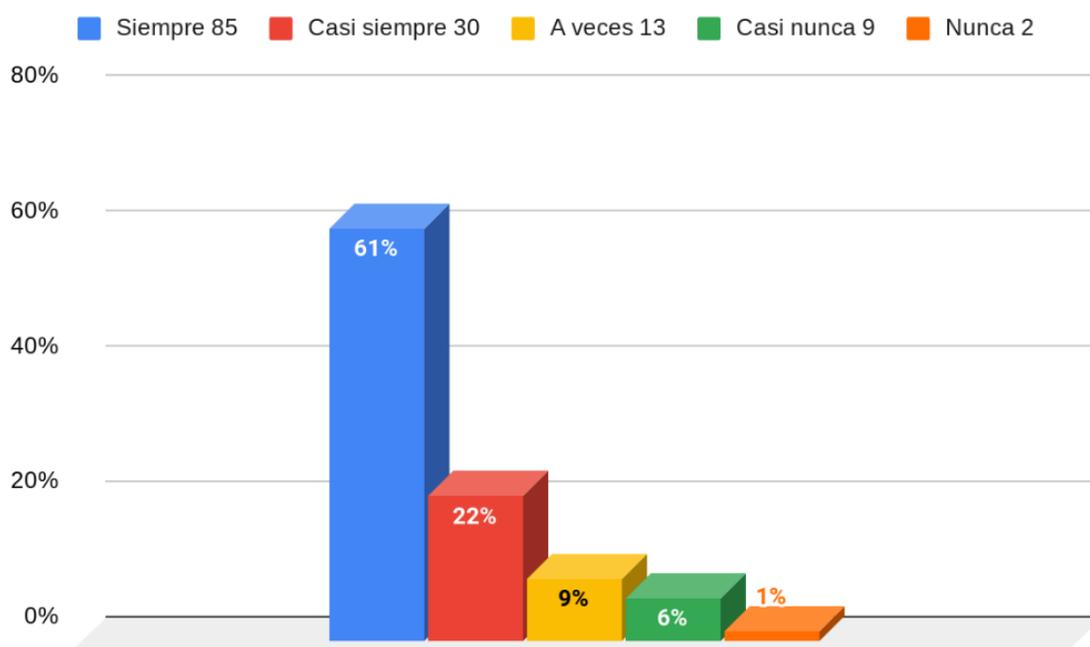
Tomando en consideración las respuestas que se recibieron sobre si su jefe (a) directo (a) toman decisiones difíciles, 68 de los colaboradores respondieron que siempre con un porcentaje del 47% de los encuestados, seguido por un total de 35 respuestas, que respondieron que casi

siempre con un porcentaje del 25%. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por colaboradores sobre esta pregunta.

Como se evidencia en la ilustración 40 la percepción por parte de los colaboradores sobre si su jefe (a) directo asume la responsabilidad de las consecuencias de sus decisiones.

Pregunta 12. Su jefe (a) directo (a) asume toda la responsabilidad y las consecuencias de sus decisiones.

Ilustración 40: Percepción responsabilidad y consecuencias, por parte de su jefe (a) directo (a).



Fuente: Elaboración propia, (2023)

De acuerdo con las respuestas que se recibieron sobre si su jefe (a) directo (a) asumen toda la responsabilidad y las consecuencias de sus decisiones, 85 de los colaboradores respondieron que siempre con un porcentaje del 61% de los encuestados, seguido por un total de

30 respuestas, que respondieron que casi siempre con un porcentaje del 22%. Esta distribución se explica por el mayor número de respuestas dadas por colaboradores sobre esta pregunta.

Conclusiones preliminares.

Encuesta de satisfacción

Se llevó a cabo la socialización de la presentación con la tabulación que arrojó la encuesta de satisfacción.

Los resultados del formulario, “instrumento de medida” (encuesta de satisfacción) revelaron que el 99% de los colaboradores en VEOLIA están al tanto del sistema EFR-EQUIPARES, lo que constituye una base sólida para el desarrollo de la propuesta de valor integral. Asimismo, la encuesta demostró que el 100% de los colaboradores encuestados sienten que trabajar en Veolia ha contribuido significativamente a su crecimiento personal y profesional. Este hallazgo subraya la percepción positiva de los empleados y refuerza la propuesta de valor integral, ya que demuestra que la empresa cumple con su compromiso de mejorar la vida de sus colaboradores.

Los informes estadísticos generados a partir de los resultados de la encuesta reiteraron estos hallazgos, destacando el alto nivel de conocimiento del sistema EFR-EQUIPARES entre los colaboradores y su satisfacción con el impacto positivo en su desarrollo. La presentación de estos resultados al Comité EFR proporciona una base sólida para el desarrollo de estrategias y acciones específicas en línea con el objetivo 2, lo que permitirá abordar las necesidades y percepciones de los empleados y promover la mejora continua del modelo EFR en la organización.

liderazgo renovador

Se socializaron los resultados en un informe de presentación con la tabulación que arrojó la encuesta de liderazgo renovador.

Donde se pudo evidenciar que se tiene percepción satisfactoria por parte de los colaboradores hacia sus jefes directos, sin embargo, se pudo detectar algunas falencias de algunos jefes, por lo cual se va a trabajar en la creación de estrategias para capacitarlos en temas de liderazgo habilidades blandas y fuertes para así poder mejorar la perfección de los colaboradores de la compañía y poder seguir mejorando como modelo EFR

CAPITULO 2

En el contexto del compromiso de la mejora continua hacía la experiencia del colaborador, se desarrolló de una propuesta de valor alineada con los principios del modelo EFR. Para fortalecer aún más esta iniciativa, además se diseñó una herramienta innovadora para los colaboradores. Esta herramienta, diseñada con el objetivo de mejorar la experiencia y la participación, permitiendo a cada colaborador visualizar de manera clara y personalizada qué medidas de conciliación laboral y familiar están disponibles, cuáles han utilizado y cuáles podrían aplicar a su situación única.

Esta propuesta de valor y la herramienta de medidas EFR no solo busca mejorar la satisfacción individual de nuestros colaboradores, sino que también se alinea estratégicamente con la mejora continua propuesta por el modelo EFR. Se debe proporcionar a nuestros

colaboradores las herramientas adecuadas para gestionar la información de los beneficios que pueden acceder y así mejorar la experiencia frente al modelo. Con esto no solo se contribuye a un mejor entorno laboral, sino que también respalda el objetivo de certificación en A+, A Plus en excelencia. Así, se avanza hacia la creación de ambientes de trabajo donde cada colaborador se sienta apoyado, informado y parte integral del éxito continuo de la organización.

Reclutamiento y Bienvenida Personalizada

Diseñar un proceso de reclutamiento que refleje la cultura y valores de Veolia.

Ofrecer programas de bienvenida personalizados para cada nuevo colaborador y cliente.

Personalización de la Experiencia del Colaborador

Desarrollar perfiles individuales para adaptar las políticas y prácticas de recursos humanos a las necesidades específicas de cada colaborador.

Implementar sistemas flexibles que permitan la adaptabilidad según las preferencias y circunstancias individuales.

Promoción del Desarrollo Profesional y Personal

Implementar programas de formación continua para desarrollar habilidades técnicas y de servicio al cliente.

Incorporar módulos de orientación al cliente en la capacitación de nuevos colaboradores.

Establecer programas de formación y desarrollo profesional para respaldar el crecimiento personal y laboral.

Fomento del Compromiso y la Colaboración

Fomentar un ambiente colaborativo mediante herramientas de comunicación interna y programas de integración.

Establecer mecanismos de retroalimentación continua para mejorar la colaboración entre colaboradores y la atención al cliente.

Implementar plataformas y herramientas de comunicación interna que fomenten la colaboración y la transparencia.

Reconocimiento y Recompensas

Establecer programas de reconocimiento tanto para el personal interno como para aquellos que interactúan directamente con los clientes.

Vincular el rendimiento excepcional con recompensas tangibles y reconocimientos públicos.

Crear programas de reconocimiento y recompensas que incentiven el rendimiento excepcional y fortalezcan la cultura de equipo.

Bienestar y Apoyo Continuo

Implementar políticas que respalden el bienestar emocional y físico de los colaboradores.

Ofrecer programas de apoyo para situaciones personales que puedan afectar la experiencia laboral.

Mejora Continua y Retroalimentación

Realizar encuestas y entrevistas para comprender las expectativas y desafíos de los colaboradores.

Identificar áreas de mejora en la experiencia del colaborador actual.

Establecer un sistema de retroalimentación regular para evaluar la eficacia de las iniciativas implementadas.

Utilizar la retroalimentación para ajustar y mejorar continuamente las prácticas de gestión de personas.

Beneficios Esperados

Mejora en la Experiencia del Cliente

Colaboradores bien capacitados y comprometidos contribuyen a una atención al cliente excepcional.

Mayor Retención de Talentos

Ambiente laboral positivo y oportunidades de desarrollo profesional aumentan la retención de colaboradores.

Incremento en la Satisfacción Laboral

Colaboradores satisfechos transmiten una actitud positiva hacia los clientes.

Eficiencia Operativa Mejorada

Colaboradores comprometidos y bien capacitados contribuyen a procesos más eficientes.

Cultura Organizacional Fuerte

Una cultura centrada en la atención al cliente y el bienestar del colaborador.

En este contexto, la empresa se prepara para una nueva etapa de desarrollo al buscar la certificación en atención al cliente, evidenciando la voluntad de VEOLIA de ampliar su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial hacia la mejora continua de la calidad

del servicio y la satisfacción de los clientes. La disposición de la empresa a innovar y adaptarse demuestra su determinación para mantenerse competitiva y a la vanguardia en su industria.

A continuación, se evidenciaron imágenes de la herramienta y su funcionamiento.

Por conceptos de privacidad y confidencialidad hay información importante para la empresa, algunos datos no se evidenciaron en estas imágenes.

Se puede ver en la ilustración 41 el inicio de la creación en data studio de la herramienta EFR en cifra, donde lo que tienen que hacer los colaboradores es ingresar su número de cedula para que pueda ver cuales medidas puede usar, cuales le aplica o no y cuales ya uso, como no se ha agregado ningún número de cedula en la ilustración 41, la información se muestra con un guion que fue una de las configuraciones que se le hizo en la creación de la herramienta.

Ilustración 41

Herramienta mis beneficios EFR

Mis Beneficios efr

Restablecer | Compartir | Editar

Ingrese su número de documento

Seleccione el grupo de medidas

Dimensión: Calidad en el empleo (1)

NOMBRES - AGOSTA ABEVEDO FREDY JAIR

CARGO - GERENTE DE PLANEACION Y CONSTRUCCIONES

DERENCIA - Planeación y construcciones

MEDIDA -	Uso
Chequera institucional.	-
Bono vacacional.	-
Bono navideño.	-
Bono felicidad.	-
Bono de cumpleaños.	-
Bono de antigüedad.	-
Auxilio para medicina prepagada.	-
Auxilio para gafas.	-
Atención psicológica primaria.	-
Apoyo para eventos deportivos.	-

Cantidad de horas de chequera de tiempo aprobadas =

Horas restantes =

Cantidad maxima de horas de chequera =

Cantidad de días aprobados =

Medios días restantes =

Día de trabajo en casa -

Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la Ilustración 41 se observa el inicio del tablero, el cual incorpora diversos filtros diseñados para proporcionar a los colaboradores una mejor experiencia sobre las medidas del modelo. Este enfoque tiene como objetivo poder visualizar la información que le corresponde a cada uno de una manera sencilla mediante la introducción del número de cédula, donde podrán ver los beneficios a los que pueden acceder. Este proceso no solo mejora la experiencia en relación con el modelo, sino que también optimiza significativamente el tiempo invertido por parte de los colaboradores en la parte operativa que tienen que desplazarse hasta el área de Gestión humana por dicha información.

En la ilustración 42, se puede ver que unos de los filtros que se creó para la herramienta consiste en segmentar por los grupos de dimensiones que se manejan en el modelo, donde al

seleccionar alguna de las opciones lo llevara a visualizar cuales medidas ya uso, cuales le aplican y cuales esta usando.

Ilustración 42

Dimensiones de herramienta EFR

The screenshot displays the EFR tool interface. At the top left, there is a field for 'Ingrese su número de documento' with a search icon. Below it, a table shows employee information: 'NOMBRES - ACOSTA ACEVEDO REDY JAIR' and 'CARGO - GERENCIA - Planeación y construcciones'. A dropdown menu 'MEDIDA -' is open, listing various measures such as 'Un día libre por cumpleaños para empleados operativos', 'Políticas de medio día (6)', 'Medio día libre por cumpleaños para empleados administrativos', 'Horario especial los días 24 y 31 de diciembre', 'Flexibilidad horaria', 'Flexibilidad horaria para educación', 'Día de trabajo desde casa', and 'Chequera de tiempo (10 horas)'. A search filter 'Seleccione el grupo de medidas' is active, showing a list of dimensions with their record counts: 'Calidad en el empleo' (24), 'Apoyo a la familia' (11), 'Flexibilidad temporal' (8, selected), 'Desarrollo personal' (7), and 'Igualdad de oportunidades' (2). At the bottom, several summary boxes show: 'Cantidad de horas de chequera de tiempo aprobadas: 4', 'Horas restantes: 6', 'Cantidad máxima de horas de chequera: 10', 'Cantidad de días aprobados: 3', and 'Medios días restantes: 3'. A 'Día de trabajo en casa - Martes' box is also visible.

Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la ilustración 42 se puede evidenciar que al seleccionar alguna de las dimensiones que se tienen para el segmentar el grupo de las medidas automáticamente la información de los cuadros se va ir mostrando según las medidas que utilizan cada uno de los colaboradores.

En la ilustración 43 se evidencia que al diligenciar un número de cedula, la información ira apareciendo en el tablero como lo es el cargo, y la gerencia a la que pertenece. además, que en el cuadro de las medidas se podrá visualizar cuales medidas según la dimensión que se elija ya uso o a cales aplica.

Ilustración 43

Tus beneficios EFR medias

Ingrese su número de documento

Seleccione el grupo de medidas
 Dimensión: Flexibilidad temporal y e... (1) ▾

NOMBRES ▾	CARGO ▾	GERENCIA ▾
ACOSTA ACEVEDO FREDY JAIR	GERENTE DE PLANEACION Y CONSTRUCCIONES	Planeación y construcciones

MEDIDA ▾	Uso
Un día libre por cumpleaños para empleados operativos.	Ya lo usó
Política de medios días (6).	La está usando
Medio día libre por cumpleaños para empleados administrativos.	Ya lo usó
Horario especial los días 24 y 31 de diciembre	Aplica
Flexibilidad horaria.	Aplica
Flexibilidad horaria para educación.	Aplica
Día del trabajo desde casa.	La está usando
Chequera del tiempo (10 horas)	La está usando

Cantidad de horas de chequera de tiempo aprobadas
4

Horas restantes
6

Cantidad máxima de horas de chequera
10

Cantidad de días aprobados
3

Medios días restantes
3

Día de trabajo en casa ▾
 Martes

Fuente: Elaboración propia, (2023)

Como se puede ver en la ilustración 43, el resultado final de ese tablero cuando se ingresa el número de cédula del colaborador y se selecciona la dimensión que se desea ver nos arroja en

el filtro de uso, si se aplica si ya la uso o si la está usando, además en el filtro de medida desde casa aparece el día que toma esta medida. además, también podrá visualizar cuantos permisos de medios días han utilizado y cuantos les quedan, de igual manera pueden ver los permisos por chequeras de tiempos donde pueden ver cuantas horas han utilizado cuantos les quedan.

CAPITULO 3.

En un mundo empresarial en constante evolución, la gestión de la información se ha convertido en un activo crítico para el éxito de cualquier organización. En este contexto, el Modelo de EFR emerge como una estrategia fundamental no solo para promover la conciliación entre la vida laboral y personal, sino también para potenciar una cultura organizacional que valore la sostenibilidad y la responsabilidad social. Al obtener la certificación EFR, una empresa no solo garantiza un entorno propicio para el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, sino que también construye una reputación sólida en el público interno y externo. Este enfoque en la calidad de vida de los empleados no solo atrae mejor talento, sino que también fortalece el compromiso de los colaboradores, generando un impacto positivo que se traduce en resultados empresariales superiores. La gestión efectiva de la información relacionada con las políticas y prácticas del modelo EFR se convierte así en un pilar clave para maximizar estos beneficios (Universidad CES, 2019)

Con el propósito de fortalecer la gestión de la información del Modelo EFR, se diseñó una herramienta de protocolos (data studio), especialmente para recopilar la información de los indicadores, las encuestas y baterías de riesgo psicosocial relacionados con EFR. Además, esta

herramienta servirá como base para la gestión de procesos y protocolos en el área de Recursos Humanos, especialmente enfocados en la atención al cliente.

Es importante destacar que esta iniciativa representa solo el primer paso para el proceso de certificación en atención al cliente a futuro. El objetivo es expandir estos protocolos a todas las áreas de la empresa, permitiendo una gestión integral de políticas basadas en EFR y una comunicación más efectiva con nuestros colaboradores. Esta herramienta servirá como un pilar fundamental para el éxito continuo del Modelo EFR y, en última instancia, para promover una cultura empresarial que valore tanto el bienestar de sus colaboradores como la eficacia de sus operaciones.

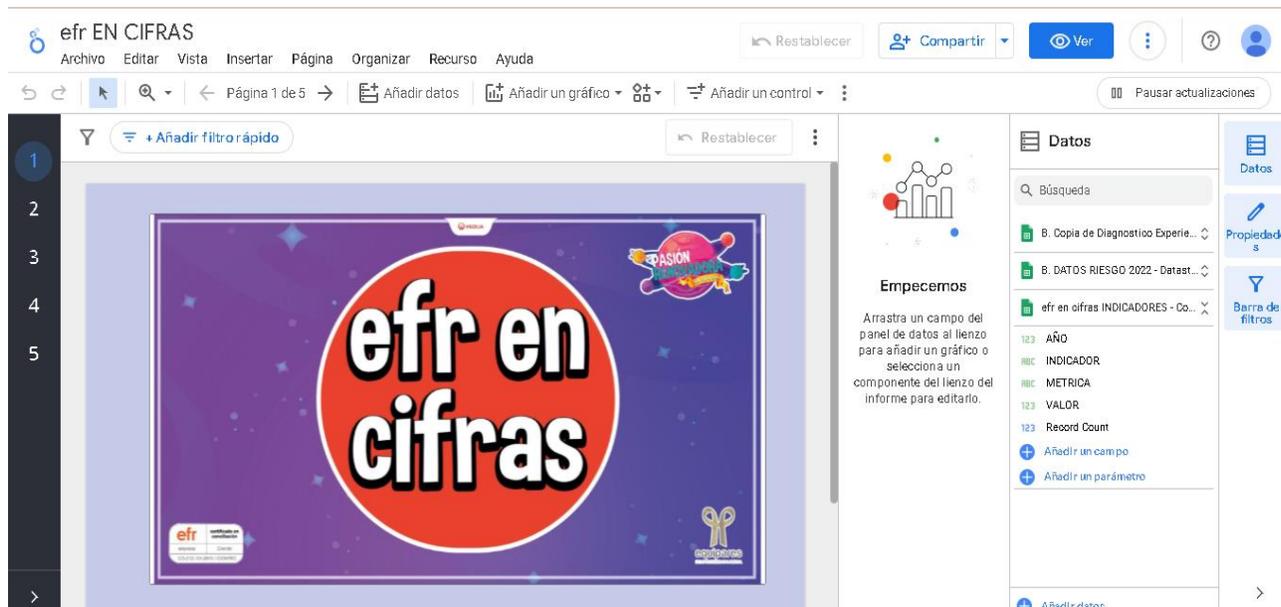
Además, se recibió una capacitación al área del de gestión humana sobre experiencia al colaborador, por parte de la consultoría empresarial, Dynamyca para obtener más información sobre el proceso de certificación, y donde se dieron a conocer los avances que se estaban desarrollando (herramienta looker studio), donde manifestaron que era una buena iniciativa con el fin de tener una buena de gestión de la información y a futuro se podría seguir mejorando la misma.

A continuación, se evidenciaron imágenes de la herramienta y su funcionamiento.

Por conceptos de privacidad y confidencialidad hay información importante para la empresa, algunos datos no se evidenciaron en estas imágenes.

Se puede ver en la ilustración 44 el inicio de la creación en data studio de la herramienta EFR en cifra.

Ilustración 44: Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja.

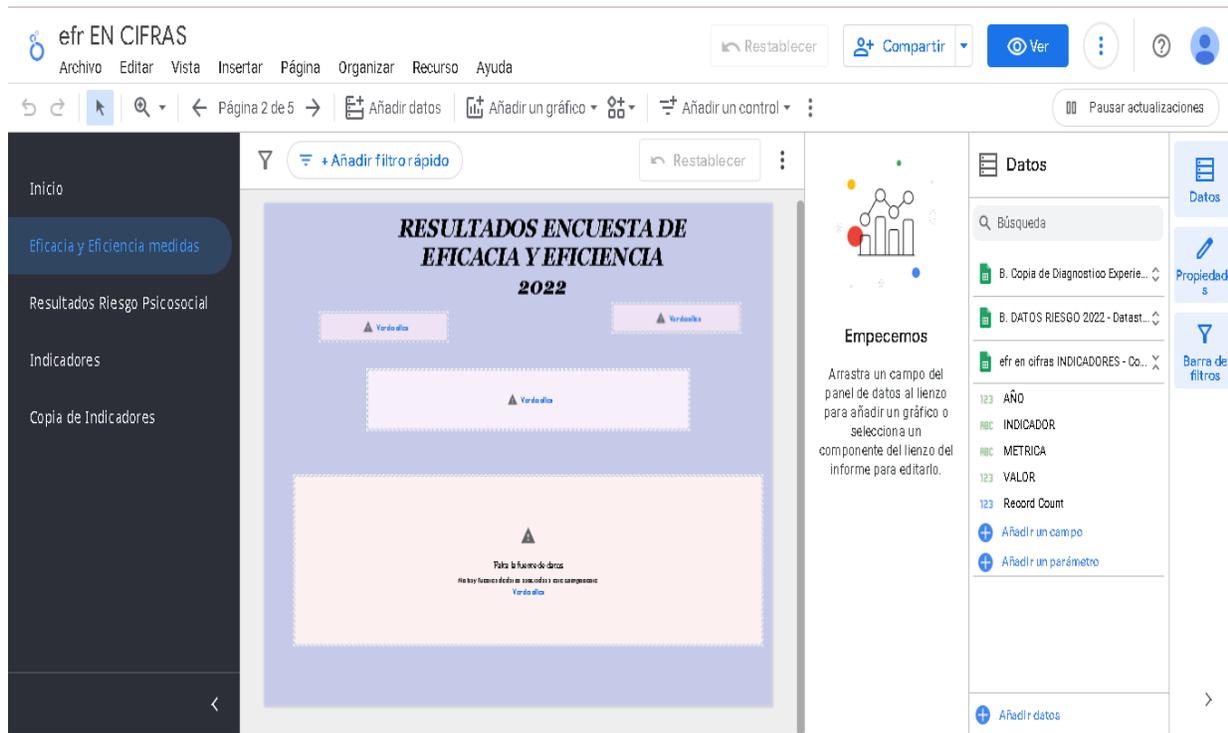


Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la (Ilustración:44, se observa el inicio y las bases de datos que se tienen conectadas a la herramienta EFR en cifras (looker studio). La información que por el momento se está manejando hasta el momento es: indicadores EFR, batería de riesgo psicosocial, protocolos de experiencia al colaborador, y una encuesta del modelo, además, se utilizaron los colores específicos por el área de comunicaciones que es la encargada de dar el visto bueno para mostrar esta herramienta en alguna auditoría con sus respectivos logos de certificación en EFR-equipares y el logo de pasión renovadora que es el nombre que se le dio a la estrategia del modelo para implementar las medias.

En la ilustración 45 se puede ver un poco más sobre la herramienta y las bases de datos que se tienen vinculadas.

Ilustración 45: Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja.

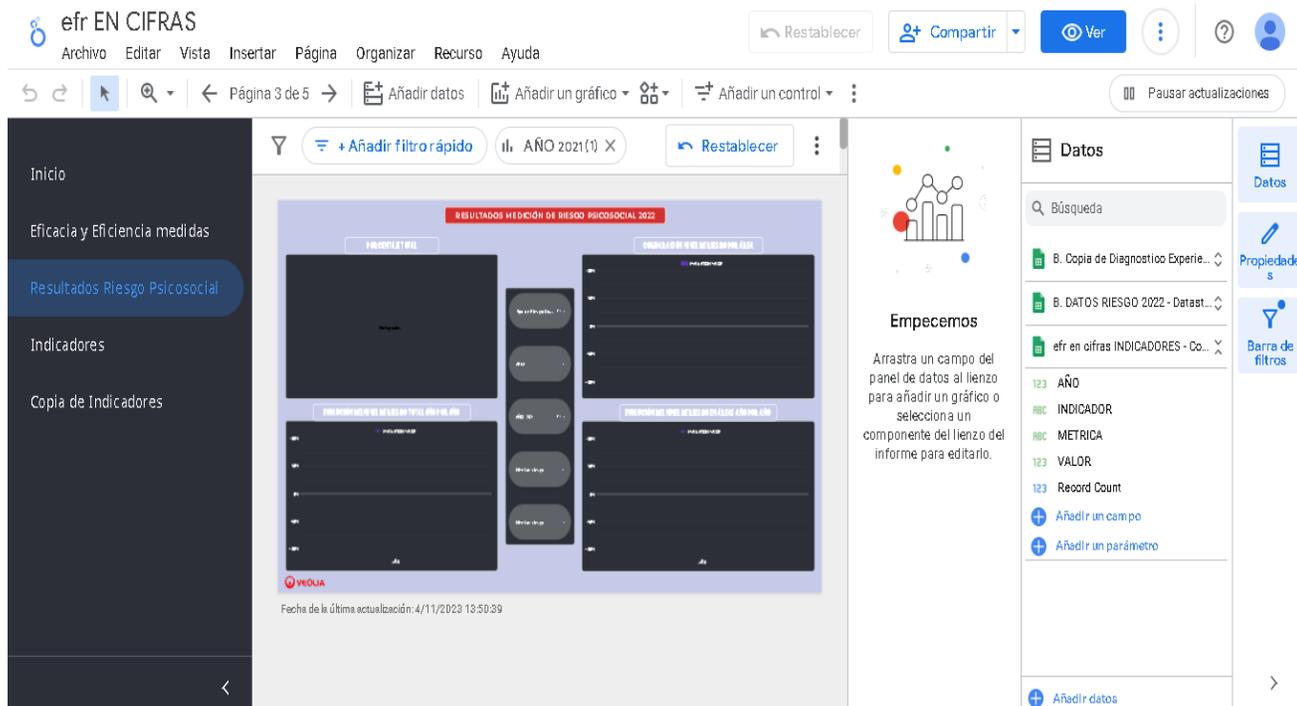


Fuente: Elaboración propia, (2023)

Se puede evidenciar en la (Ilustración:45), que se se tiene conectada una de las encuestas que se realizó sobre de eficacia y eficiencia que se realizó el año 2022, donde se tienen que ver los resultados dadas por los colaboradores y su respectiva gráfica dependiendo de la pregunta que se desee ver en los filtros que aparecen en la parte superior. Como se mencionó antes, alguna información no se puede evidenciar por motivos de privacidad de la compañía. Adicional se puede observar su bandeja de entrada la cual al seleccionar alguna opción lo llevará a mostrar la información y los gráficos correspondientes.

Se puede ver en la ilustración 46 algunas de las características que se pueden utilizar para trabajar en este data studio. como mostrar 4 tipos de grafías diferentes con una variedad de filtros.

Ilustración 46. Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja.



Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la (Ilustración: 46), se cuenta con una variedad de filtros que se manejan en el looker stuido, el cual nos permite ver gráficamente un área con las que cuenta la compañía. Además, en el filtro del año se puede comparar con años anteriores.

Se pueden ver en la ilustración 47 un poco más del funcionamiento de la herramienta, con la variedad de gráficos y de filtros según la información que se desee visualizar.

Ilustración 47: Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja.

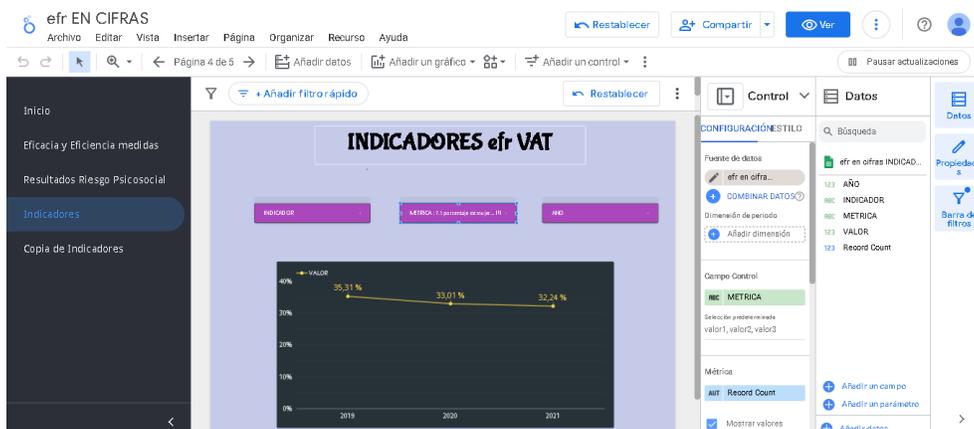


Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la (Ilustración: 47) se puede observar, lo anteriormente mencionado en la ilustración 18, que al seleccionar un área o un año en específico o a nivel general, el looker studio genere los gráficos correspondientes a las bases de datos conectadas a este.

En la ilustración 48 se puede ver que también se tienen vinculados los indicadores del modelo EFR, y se puede filtrar por años o por métrica dependiendo de la información que se desee visualizar.

Ilustración 48: Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja

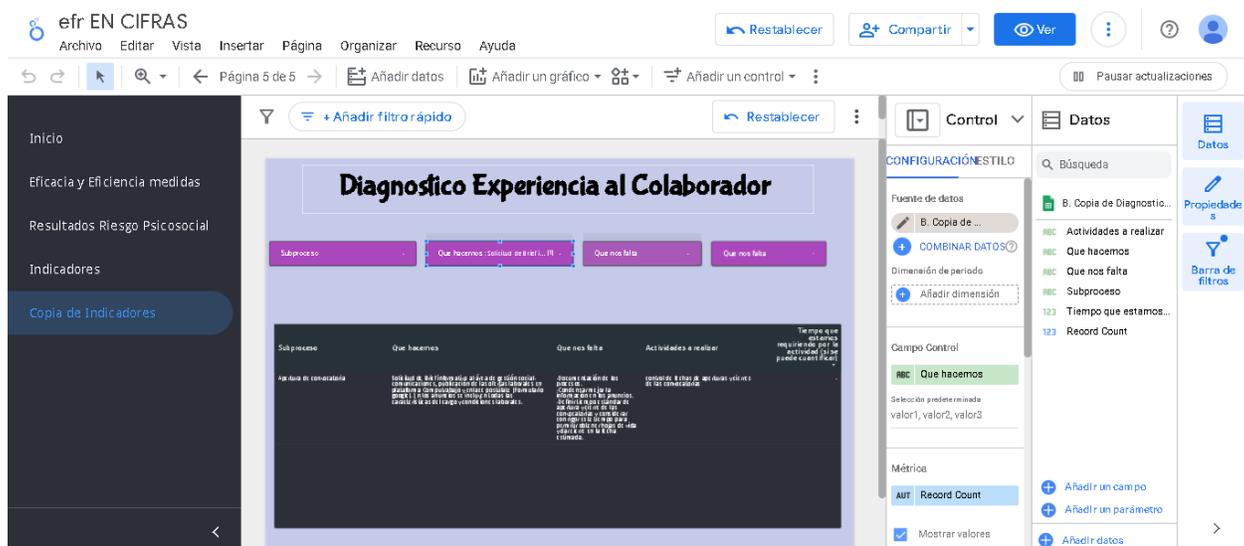


Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la siguiente (Ilustración: 48) se evidencia la variedad de los filtros y cómo esta herramienta nos da un Acceso rápido y visualmente mejor sobre la información que se tiene. La información que se desee filtrar y ver, aparece en la parte superior y de color morado. Además, se pueden comparar directamente con años anteriores y ver directamente el indicador que se desea o del dato que se necesite.

En la ilustración 49 se puede ver la vinculación de los procesos y protocolos con la información recolectada del área de gestión humana.

Ilustración 49: Herramienta EFR en cifras, para la empresa Veolia aguas de Tunja.



Fuente: Elaboración propia, (2023)

En la siguiente (Ilustración: 49) se evidencia los procesos y protocolos que se realizan en los cargos de selección en el área de gestión humana y como en la anterior tiene su filtro para escoger qué proceso o que protocolo desea ver de esta misma área.

En la tabla 8 se pueden ver como esta segmentadas en 5 grupos las medias del modelo EFR.

Tabla 6: Grupo de medidas EFR brindadas por VEOLIA.

GRUPO_NO MBRE	SUBGRUPO	MEDIDA EFR
1. Calidad en el empleo	Flexiguridad	Los sábados no se contabilizan en el período vacacional, ni en licencias de luto, ni de paternidad.
	Salud y bienestar	Semana de la seguridad y la salud en el trabajo
		Atención psicológica primaria
		Terapia muscular anti-estrés
		Apoyo para eventos deportivos

		Gimnasios
		Máquina de snacks
		Máquina expendedora de agua para café y aromáticas
		Chaqueta institucional
		Mejoramiento de los ambientes de trabajo
		Comedor de la empresa (hangar)
	Beneficios sociales/compe nsación flexible	Seguro de vida
		Póliza funeraria
		Ruta de transporte
		Día del trabajo
		Preferencia de parqueadero para personas con discapacidad o movilidad reducida
		Programa Horizonte
		Parqueaderos de la empresa
	Complementos en nómina o en seguridad social	Pago integral del salario en situación de incapacidad
		Exámenes médicos ejecutivos
	Descuentos y ventajas	Tarjeta Gold
		Portal del empleado
	Gratificaciones y premios	Funcionario (a) del Año
		Bono vacacional
		Bono navideño
		Bono de cumpleaños
		Titán Veolia
		Bono de antigüedad
		Vacaciones extralegales
		Auxilio para medicina prepagada
		Bono Felicidad
	Préstamos/créd itos y anticipos	Coopactiva
		Convenios con entidades bancarias
		Auxilio para gafas
	Movilidad	Renovación de licencias para conducir vehículos de la empresa
2. Flexibilidad temporal y espacial	Flexibilidad en jornada laboral diaria	Flexibilidad horaria: *San Antonio, Plaza Real, Almacén, bombeo la fuente *Jornada continua para los días viernes para el personal

		administrativo *Laboratorio de aguas
		Permiso de medio día
		Chequera de tiempo
		Horario especial por festividades decembrinas
	Reducciones de jornada	Horario especial los días 24 y 31 de diciembre.
		Flexibilidad horaria para educación
	Otras formas de flexibilidad de la jornada	Acuerdo de vacaciones en conciliación del colaborador con la empresa
		Trabajo en casa
		Medio día libre por cumpleaños para empleados administrativos
		Un día libre por cumpleaños para empleados operativos
3. Apoyo a la familia de los empleados	Familia	<u>Día EFR equipares</u>
		Integración de fin de año
		Mi casa tu casa
		Licencia por matrimonio
		Préstamo por calamidad doméstica
		Auxilio por calamidad doméstica
	Hijos	Obsequio de navidad para los hijos de colaboradores
		Bono escolar por hijos e hijas con edad entre 3 y 17 años
		Vacaciones recreativas
		Escuelas de formación deportiva para los hijoe hijas del personal.
		Beca para los hijos e hijas de los colaboradores (a) en formación musical
		Bono por nacimiento de hijos
4. Desarrollo personal y profesional	Voluntariado corporativo	Fundación Gente Social Activa y voluntariado corporativo
	Planes de carrera	Plan carrera
	Formación para la empleabilidad	Plan de formación
		Hogares con fundamento
		Formación en otras áreas (grupo de danzas Leña verde)
		Formación en idiomas
		Campus virtual y aula virtual en la sede tanque circular
	Promoción interna	Promoción interna
Movilidad interna para los colaboradores entre unidades		

		nacionales
	Ocio, cultura y deporte	Comparsa
	Productividad y eficiencia personal	Incentivo por cumplimiento de metas para el nivel directivo
	Formación para el liderazgo	Formación en habilidades directivas y competencias profesionales
5. Igualdad de oportunidades	Generaciones	Contratación de jóvenes y estudiantes
	Formación enfocada a la igualdad de oportunidades	Sistema de equidad e igualdad de género.

Fuente: Veolia aguas de Tunja (2022)

Resumen de utilización de las medidas EFR, durante el año 2022.

La presentación de las medidas ofrecidas durante el año 2022 es una forma de informar a los empleados de VEOLIA, la inversión que se realiza por medio de la compañía a cada uno de ellos. Esta actividad se llevó a cabo mediante la redacción y su respectivo envío al correo corporativo de cada colaborador.

En la ilustración 47 se puede ver la carta que se le envía a cada uno de los colaboradores por correo electrónico con el fin de dar a conocer un consolidado sobre cuanto invierte la compañía en cada uno de ellos.

Ilustración 50: Carta enviada a los colaboradores sobre beneficios de las medidas EFR.

Estimado

Ciudad



Veolia Aguas de Tunja, empresa familiarmente responsable, en aras del bienestar de sus colaboradores desde el año 2015 ha trabajado por brindar espacios que beneficien el desarrollo personal y profesional de cada persona que hace parte de la compañía. En el año 2022 se otorga la certificación como empresa Nivel A Excelente según el modelo efr norma 1000-1 Version 5; comprometiéndonos para poder seguir trabajando en procura de seguir gestionando el bienestar, la conciliación entre la vida familiar, personal y profesional de todos los que hacen parte de esta familia.

Queremos recordarte que como estrategia del modelo efr, se crea Pasión renovadora "un mundo para todos" en donde se manejan 70 medidas de bienestar a tu servicio según el mundo donde te ubiques, teniendo en cuenta su edad, su estado civil, su conformación familiar, así como medidas que aplican para todos. Por lo anterior te invitamos a conocer las medidas que disfrutaste y fueron beneficios en el año 2022, Te agradecemos de antemano la confianza depositada en nosotros como comité Efr equipares, y te invitamos a seguir participando, disfrutando y proponiendo de las medidas que tenemos para Ti.

A continuación encontrarás el resumen de las medidas utilizadas, te recordamos que pertenece al mundo de _____ y que puedes utilizar las medidas del mundo para todos. Adjuntamos a la comunicación Catalogo efr para tu consulta.

Fuente: Veolia aguas de Tunja (2023)

En la ilustración 48 se puede ver el resumen individual sobre las medidas utilizadas por los colaboradores.

Ilustración 51: Resumen individual de las medidas utilizadas por cada colaborador en 2022

Resumen Individual de las Medidas Empleadas por el Colaborador				
	<i>Grupo de Medidas efr</i>	<i>Medidas que puede usar</i>	<i>Medidas empleadas</i>	<i>Costo por grupo de medidas</i>
	Calidad en el empleo	16	8	<input type="text"/>
	Flexibilidad Temporal y Espacial	3	2	<input type="text"/>
	Apoyo a la Familia	3	2	<input type="text"/>
	Desarrollo Personal y Profesional	8	1	<input type="text"/>
	Igualdad de Oportunidades	1	1	<input type="text"/>
	TOTAL	31	14	<input type="text"/>

Fuente: Veolia aguas de Tunja (2023)

Conclusiones

El Modelo EFR, reconocido por su enfoque en la conciliación entre la empresa y sus colaboradores, ha generado logros significativos para Veolia Aguas de Tunja SA -ES.P. P, consolidándola como la primera empresa en Boyacá en obtener la certificación de conciliación. Este éxito ha fortalecido la retención del talento humano, subrayando la importancia del bienestar de los colaboradores. No obstante, a partir del desarrollo del 1 objetivo se realizó un diagnóstico inicial de la satisfacción con el modelo y sus medidas con un nivel de satisfacción de 93.6%, y se identifican áreas de mejora para alcanzar un 100% de satisfacción por parte de los colaboradores, señalando la necesidad continuar mejorando el modelo para así perfeccionar las iniciativas implementadas. Con la identificación en áreas específicas se plantearon estrategias de capacitación y mejoras, especialmente para aquellos colaboradores con personal a su cargo, lo que contribuirá a la creación de un entorno laboral más satisfactorio

En respuesta a una gestión deficiente de la información relacionada con los indicadores del Modelo EFR, se ha decidido integrar estos indicadores en el Locker Studio para mejorar el acceso a los datos y su presentación gráfica, facilitando así el seguimiento del cumplimiento de metas.

Para el desarrollo del 2 objetivo se diseñó la propuesta de valor basada en una experiencia para el colaborador desde una perspectiva al modelo efr con el objetivo de iniciar el proceso de certificación en atención al cliente, el diseño de una herramienta que mejore la experiencia de los colaboradores en relación con las medias EFR, donde los colaboradores van a tener una mejor percepción del modelo y les será de utilidad el conocer y visualizar su información desde sus celulares.

Para el desarrollo del 3 objetivo se diseñó una herramienta de protocolos en un data studio con el fin de mejorar la gestión de la información para futuras auditorias o cuando se necesitó algún dato exacto donde se podrá ver de manera grafica y hacer comparaciones con años anteriores lo cual será de mucha utilidad para que la empresa o el comité puedan tomar decisiones sobre el modelo y futuras medidas. La consolidación de esta información en un Data Studio permitirá una representación gráfica efectiva.

Con la creación de dos herramientas en Data Studio, se busca potenciar la gestión del Modelo EFR, apuntando siempre a una mejora continua que beneficie tanto a la administración de la información como a la experiencia de los colaboradores. Esta iniciativa de propuesta de valor basada en la experiencia del colaborador, protocolos y herramientas creadas se alinean con todo el modelo EFR y permite dar un primer paso para poder iniciar el proceso de certificación en atención al cliente.

El futuro de Veolia Aguas de Tunja SA -ES.P. P se desea seguir con la expansión de estas iniciativas a otras áreas de la empresa, avanzando hacia la certificación en atención al cliente y consolidándose como un modelo y compañía destacada a nivel nacional e internacional. La creación de herramientas en Data Studio y el diseño de la propuesta buscan alcanzar la certificación más alta en EFR, respaldando así su compromiso con la excelencia.

Recomendaciones

Se recomienda continuar perfeccionando el enfoque del modelo EFR, y promover una cultura de retroalimentación constante y constructiva tanto para los cargos con personal a su cargo como para los colaboradores en general. Esto tiene el propósito de identificar de manera continua áreas de mejora y de satisfacer las necesidades individuales de desarrollo. Es fundamental diseñar estrategias de formación que aborden tanto las habilidades técnicas (blandas) como las habilidades interpersonales (duras), ya que ambas son esenciales para el crecimiento profesional de los colaboradores.

Además, se recomienda mejorar la gestión de la información del modelo, con miras a futuras auditorías.

Para potenciar el desarrollo de liderazgo por parte de los cargos con responsabilidades, es fundamental diseñar estrategias efectivas. Se pueden promover programas de mentoría y coaching para líderes actuales y potenciales, los cuales contribuirán al desarrollo de habilidades de liderazgo y proporcionarán una guía personalizada.

Referencias

- Alberto, A. D. (2022). ACTUALIZACIÓN MODELO EMPRESA FAMILIAR RESPONSABLE “EFR” NORMA 1000-1 A LA 1000-2 EN LA EMPRESA VEOLIA AGUAS DE TUNJA S.A.- E.S.P. Recuperado de http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5955/1/2022_Ang%c3%a9licaDayanaAlbertoGonz%c3%a1lez
- Banco Pichincha. (2023). Banco Pichincha, empresa familiarmente responsable. Recuperado de <https://www.pichincha.com/blog/banco-pichincha-empresa-familiarmente-responsable>
- Cembranos, E. (2012, octubre 24). ¿Qué es el Modelo EFR? Erre Ese. <https://erreese.com/que-es-el-modelo-EFR/>
- Certificación EFR. (2019b, October 7). Fundación Másfamilia. <https://www.masfamilia.org/certificacion-EFR/>
- CES. (2019). Sabes qué es EFR? Universidad CES. <https://www.ces.edu.co/noticias/sabes-que-es-efr/>
- de Empresas, T. P. O. el T. P. de L. en A. (n.d.). PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA LUMEN INGENIERÍA SAC, 2017. Edu.Pe. Recuperado de

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/eaf3cbce-8a3c-4713-ba65-76b773f19fb9/content>

Esenttia. (2022). La empresa colombiana Esenttia recibe certificación internacional como Empresa Familiarmente Responsable – efr. Recuperado de

<https://www.esenttia.co/noticias/esenttia-certificada-empresa-familiarmente-responsable/>

Felipe, D. M. T. (s/f). La cultura organizativa como herr adaptación al entorno. Un estudi murcianas. Tdx.cat. Recuperado de

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>

Felipe, J., & Calderón, C. (n.d.). EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Cemefi.org. Recuperado de

https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Fundación Másfamilia. (s/f). Masfamilia.org. Recuperado de https://www.masfamilia.org/wp-content/uploads/2021/03/2103107132594_norma_EFR_1000-0_ed1.1_meta.pdf

LEXER obtiene la certificación EFR en gestión de la conciliación. (s.f.). Recuperado de

<https://www.lexer.es/lexer-obtiene-la-certificacion-efr-en-gestion-de-la-conciliacion/>

López, L. (2018). PROPUESTA DE MODELO DE EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE COMO ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA Y LA DISMINUCIÓN DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR. Recuperado de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/3f192d44-df75-49d9-9742-b552c586cb62/content>

Masfamilia, C. (2020a, July 13). Nueva edición de la norma 1000-5. Fundación Másfamilia. <https://www.masfamilia.org/blog/nueva-edicion-norma-1000-5/>

Masfamilia, C. (2020b, October 19). Conciliación en la empresa: Certificado EFR. Fundación Másfamilia. <https://www.masfamilia.org/blog/conciliacion-empresa-EFR/>

Másfamilia, F., & Manoteras, A. (n.d.). Masfamilia.org. Recuperado de https://www.masfamilia.org/wp-content/uploads/2021/03/2103107132594_norma_EFR_1000-0_ed1.1_meta.pdf

Másfamilia, C. (2019, October 8). beneficios de la conciliación. Fundación Másfamilia. <https://www.masfamilia.org/beneficios-de-la-conciliacion/>

Másfamilia, C. (2019, October 7). teamworks. Fundación Másfamilia. <https://www.masfamilia.org/teamworks/>

Másfamilia, C. (2019, October 7). ventajas. Fundación Másfamilia.

<https://www.masfamilia.org/ventajas/>

Másfamilia, C. (2020, January 20). Modelo EFR: la importancia de medir y gestionar. Fundación Másfamilia. <https://www.masfamilia.org/blog/modelo-EFR-la-importancia-de-medir-y-gestionar/>

Másfamilia, C. (N.d.-a). Masfamilia.org. Recuperado de <https://www.masfamilia.org/wp-content/uploads/2022/09/Memoria2021vf-comprimida.pdf>

Másfamilia, C. (N.d.-b). Masfamilia.org. Recuperado de <https://www.masfamilia.org/wp-content/uploads/2022/04/Guia-Excelencia-gestion-Conciliacion-V1-2018.pdf>

Másfamilia, C. (N.d.-c). Gov.Co. Recuperado de <https://www.boyaca.gov.co/SecSalud/images/Documentos/asis2016/asis-municipal-2016-tunja.pdf>

Másfamilia, C. (N.d.-d). Hubspot.net. Recuperado de <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2642721/Recursos/Guias%20y%20Estandares/Empresas%20familiarmente%20responsables/EFR%201000-2%20ed%204.pdf>

Más familia, C. (N.d.-e). Unav.edu. Recuperado de

<https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/27458/1/Tesis%20Hugo%20Cruz.pdf>

Parra, S. D. (2021). Propuesta de Plan de Mejoramiento para el Modelo EFR (Empresa

Familiarmente Responsable) en la Empresa Veolia Aguas de Tunja S.A -E.S.P. Recuperado de

<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/4667/3/2021Sebasti%c3%a1nDavidParraRodr%c3%adguezdf>

Quiénes Somos. (n.d.). Veolia Colombia | Oriente. Recuperado de

<https://www.veolia.com.co/oriente/nosotros/quienes-somos>

Quiénes Somos. (n.d.). Veolia Colombia | Oriente. Recuperado de

<https://www.veolia.com.co/oriente/nosotros/responsabilidad-social-corporativa>

Quiénes Somos. (n.d.). Veolia Colombia | Oriente. Recuperado de

<https://www.veolia.com.co/oriente/nosotros/quienes-somos>

Renovamos nuestra certificación EFR en todos los países en los que operamos. (2023).

<https://solunion.com/renovamos-nuestra-certificacion-efr-en-todos-los-paises-en-los-que-operamos/>

Responsabilidad Corporativa. (s/f). Veolia Colombia | Tunja-Yopal. Recuperado de

<https://www.veolia.com.co/tunja-yopal/nosotros/responsabilidad-corporativa>

Responsabilidad Social Corporativa. (n.d.). Veolia Colombia | Oriente. Recuperado de

<https://www.veolia.com.co/oriente/nosotros/responsabilidad-social-corporativa>

Sánchez, J. J. (2017). El modelo de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) y su aplicación en la empresa Almacenes Bocanegra S. A. de Trujillo, Trujillo 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.

<https://hdl.handle.net/11537/13417>

Somos EFR. (n.d.). Comfandi. Recuperado de <https://www.comfandi.com.co/nosotros/somos->

[EFR](#)

Tellez Lesmes, L. M., & Sandy, J. S. (n.d.). Conciliación de la vida familiar y laboral en empresas de seresas de servicios vicios mediante el modelo EFR mediante el modelo EFR.

Recuperado de

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1026&context=administracion_de_empresas

Universidad de Cundinamarca. (2023). Entidad Familiarmente Responsable. Recuperado de

<https://www.ucundinamarca.edu.co/interaccionuniversitaria/index.php/lineas-de-accion-isu/entidad-familiarmente-responsable>

Universidad de La Sabana, (2022). somos efr. Recuperado de

<https://www.unisabana.edu.co/institutoefr>

Universidad del Rosario. (2023). Estrategia de conciliación en la Universidad del Rosario.

Recuperado de: <https://urosario.edu.co/efr/estrategia>

Universidad Privada del Norte. (N.d.). Felipe, D. M. T. La cultura organizativa como herr

adaptación al entorno. Un estudi murcianas. Tdx.cat. Recuperado el 5 de noviembre de 2023, de

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>

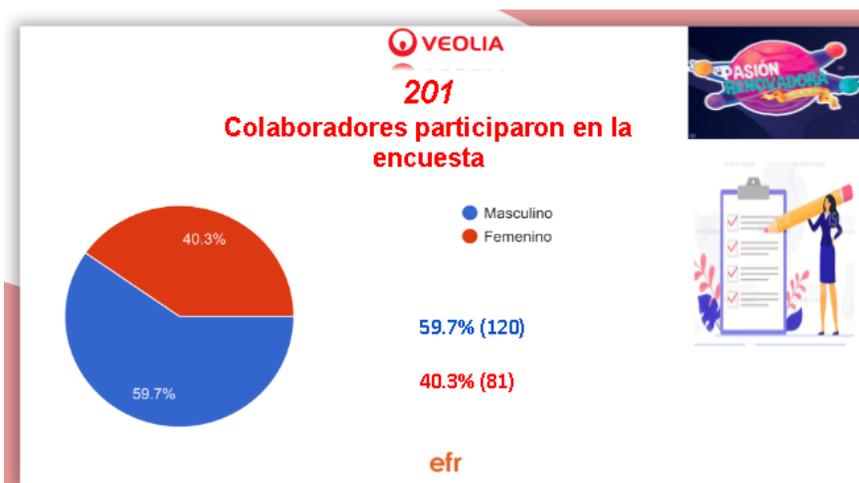
Veolia Colombia | Oriente. (N.d.). Quiénes Somos. Recuperado de

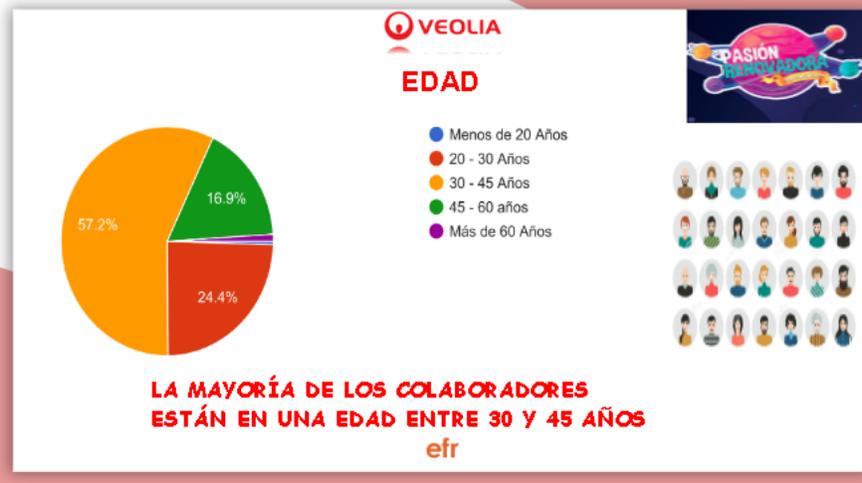
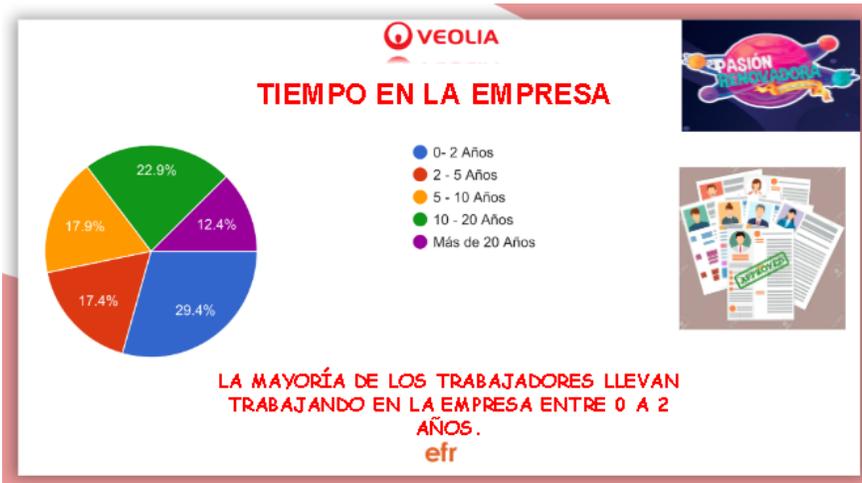
<https://www.veolia.com.co/oriente/nosotros/quienes-somos>

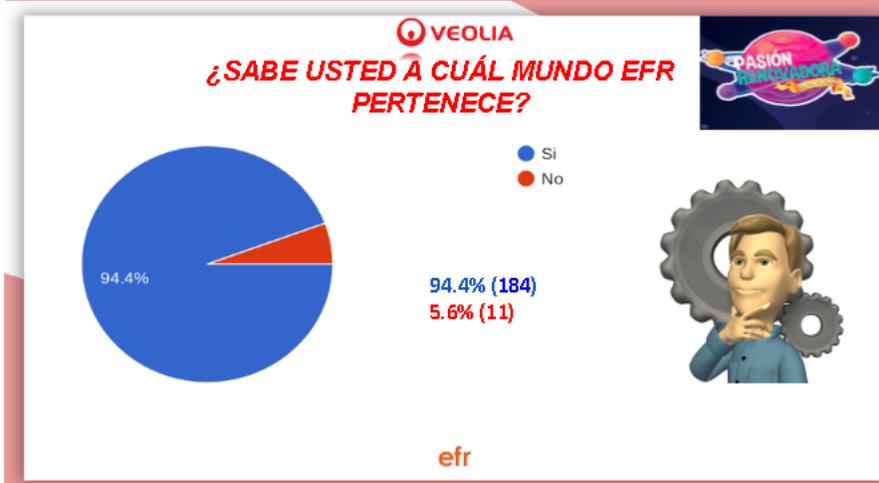
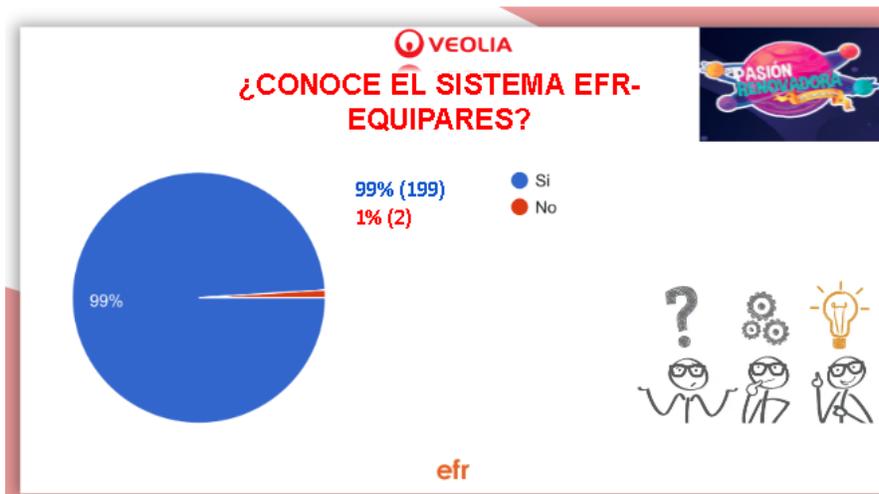
Anexos

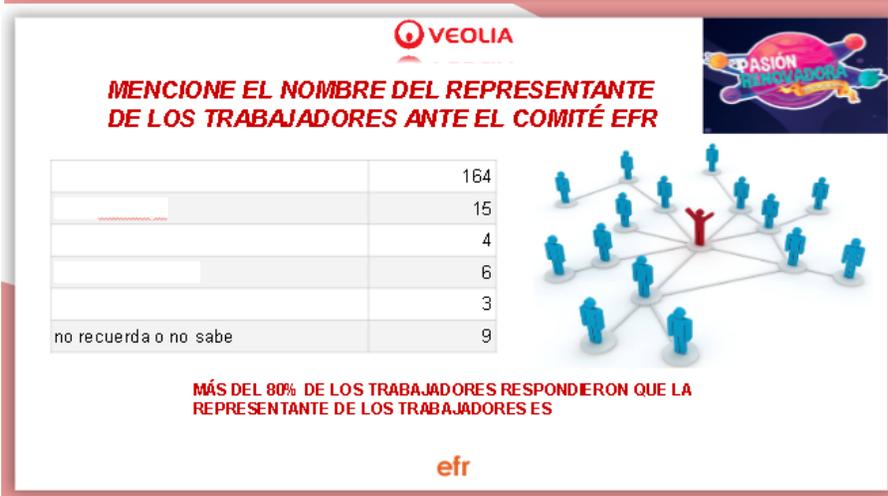
Anexo 1.

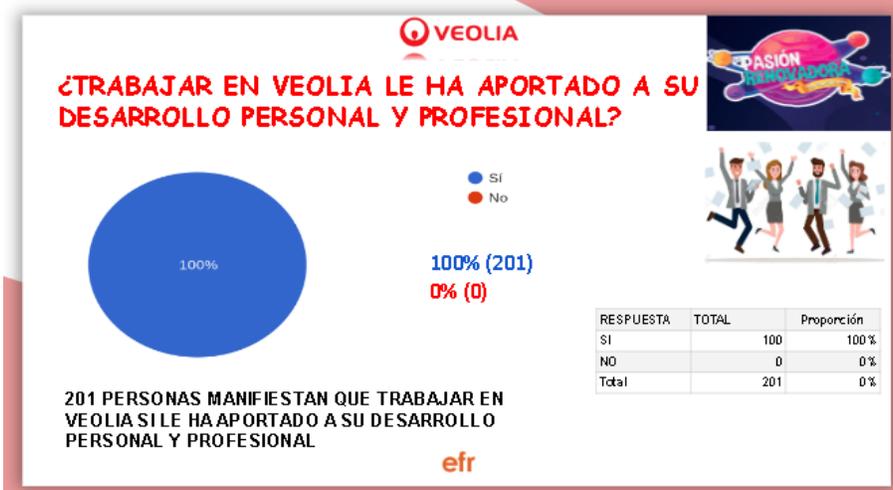
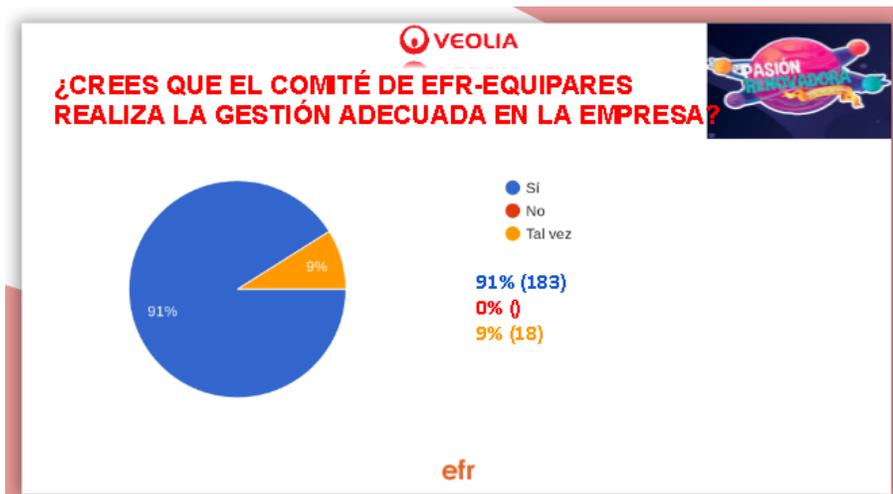
Anexos 1: Informe de resultados de la encuesta de Satisfacción











Anexos 2: Actividades para los colaboradores.

Evidencias fotográficas 1: Semana de la seguridad, Sede tanque circular de Veolia



Imagen 1:

Actividad de socialización de dimensiones del modelo EFR.

Socialización integrantes comité EFR

Actividad política de equidad EFR

Se socializo la información anterior con el fin de que lo colaboradores la tengan presente a la hora una auditoría.

Actividad seguridad vial

La realización de esta actividad tuvo como objetivo recordar a los colaboradores la importancia de las señales de tránsito y poder promover una conciencia sobre respetar estas.

Penitencia a los colaboradores por excederse por no completar correctamente las actividades

Anexos 3: Día del trabajo, Sede San Antonio

Evidencias fotográficas 2: Día del trabajo, Sede San Antonio de Veolia.



Imagen 2: Torneo de boli rana.

Anexos 4: Día del trabajo, tanque circular

Evidencias Fotografías 3. Día del trabajo, tanque circular de Veolia.



Imagen 3: Torneo de tejo

Anexos 5: Día del trabajo, torneo de bolos.

Evidencias Fotografías 4. Día del trabajo.**Imagen 4:** Torneo de bolos.

El objetivo de los torneos de boli rana, tejo y bolos fue que se integrarán los colaboradores de todas las áreas de la compañía y así mejor la percepción que se tiene hacia el modelo y reducir el nivel de estrés.

Anexos 6: Capacitación atención al cliente

Evidencias fotográficas 3: Capacitación atención al cliente.



Imagen 4: Se contrató una capacitación en atención al cliente por parte de la consultoría dinamica, donde se pudo conocer más sobre este tema y cómo se lleva el proceso para la certificación y las herramientas que se utilizan para medir la experiencia al colaborador y clientes.