**Prácticas empresariales bajo contrato laboral.**

**Optimización del uso de herramientas tecnológicas a través de programas de capacitación: Un enfoque práctico para el mejoramiento empresarial.**

Caren Lorena Aguilera Vega

Corporación Universitaria UNITEC

Administración de empresas.

Bogotá D.C.

Junio 2023.

**Introducción**

En el siguiente documento se verán reflejadas las diferentes acciones de mejora que se implementaron en el área administrativa de servicio del Club el Nogal, durante el primer mes del año 2023.

Estas acciones de mejora están focalizadas en puntos críticos tales como: Cargue de horas extras, programación de turnos y consolidar información enviada de otras áreas. Se consideran críticos ya que al haber errores en el cargue de horas extras y programación de turnos, los pagos no corresponden a lo que en realidad hicieron los colaboradores. Además, el no consolidar información de diferentes áreas hace que se existan reprocesos solo por no usar determinadas herramientas de Excel.

**Tabla de Contenidos**

[1.DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO DE PRÁCTICA 5](#_Toc136960315)

[1.1 Ubicación geográfica 5](#_Toc136960316)

[1.2 Visión 5](#_Toc136960317)

[1.3 Misión 5](#_Toc136960318)

[1.4 Objetivos de la institución 5](#_Toc136960319)

[1.5 Descripción del departamento donde se desarrolló la práctica profesional. 6](#_Toc136960320)

[1.6 Nombre del jefe o del encargado del departamento 6](#_Toc136960321)

[1.7 Funciones del departamento 6](#_Toc136960322)

[2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL ESCENARIO DE PRÁCTICA 6](#_Toc136960323)

[2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 6](#_Toc136960324)

[2.1.1 Descripción del problema 6](#_Toc136960325)

[2.1.2 Delimitación del problema 7](#_Toc136960326)

[2.1.3 Preguntas de investigación 7](#_Toc136960327)

[2.1.4 Justificación 8](#_Toc136960328)

[2.1.5 Objetivo general 8](#_Toc136960329)

[2.1.6 Objetivos específicos 8](#_Toc136960330)

[3. DISEÑO METODOLÓGICO 8](#_Toc136960331)

[4. MODELO DE NEGOCIO 10](#_Toc136960332)

[5. PROPUESTA DEL PROYECTO O PRÁCTICA 10](#_Toc136960333)

[5.1 Principios éticos 10](#_Toc136960334)

[5.2 Plan de trabajo 10](#_Toc136960335)

[5.3 Propuesta de valor 13](#_Toc136960336)

[5.4 Imagen corporativa 13](#_Toc136960337)

[5.5 Cronograma de trabajo 13](#_Toc136960338)

[5.6 Pertinencia 15](#_Toc136960339)

[6. LOGROS DEL PLAN DE ACTIVIDADES 15](#_Toc136960340)

[7. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS DURANTE LA PRACTICA PROFESIONAL 17](#_Toc136960341)

[8. CONCLUSIONES 19](#_Toc136960342)

[9. RECOMENDACIONES 20](#_Toc136960343)

[10. REFERENCIAS 20](#_Toc136960344)

**Lista de tablas**

[Tabla 1 9](#_Toc136955962)

**Lista de ilustraciones**

[Ilustración 2 14](#_Toc136959065)

[Ilustración 3 15](#_Toc136959066)

# DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO DE PRÁCTICA

## 1.1 Ubicación geográfica

Cra. 7 #78-96 – Bogotá D.C.

## 1.2 Visión

Según, (Club, 2023) Trascender a través de nuestro liderazgo, inspirando a la comunidad El Nogal para ser un referente de buenas prácticas empresariales y sociales en Colombia. Ser un modelo de trabajo en equipo basado en la lealtad, el compromiso y el bienestar.

## 1.3 Misión

Acorde a (Club, 2023) Generar experiencias únicas y memorables, fomentando las más altas expresiones del pensamiento, las ciencias, la cultura, la gastronomía y el deporte a través de la innovación, tecnología, el mejor talento humano y el conocimiento de nuestros socios empresariales y familiares.

## 1.4 Objetivos de la institución

Operar bajo el liderazgo, la alta dirección propende por la satisfacción de las necesidades y expectativas de socios y de la comunidad con productos y servicios innovadores, trabajando en cuatro objetivos del cuadro de mando integral.

**Financiero:** Responde a las expectativas de los accionistas. Su principal enfoque es crear valor para ellos mediante indicadores de rendimiento.

**Socio:** Satisfacer y exceder las expectativas de los socios y sus invitados a través de experiencias únicas e innovadoras.

**Procesos:** Alineamos nuestros procesos hacia la efectividad, haciéndolos más ágiles, optimizando los recursos soportados en la transformación digital.

**Aprendizaje:** Desarrollamos nuestro capital humano de forma integral, buscando fortalecer sus competencias en un entorno laboral que potencie sus talentos.

## 1.5 Descripción del departamento donde se desarrolló la práctica profesional.

Subgerencia de alimentos y bebidas – asistente de servicio.

## 1.6 Nombre del jefe o del encargado del departamento

Nedgued Mendez Gonzales

## 1.7 Funciones del departamento

Efectuar los cargues de horas extras y turnos programados, realizar ordenes de trabajo, registrar las roturas de menaje diarias, efectuar procesos de facturación de los proveedores, reportar y controlar incapacidades diarias, aprobación de pedidos, apoyos en sistema de gestión de calidad y entrevistas.

# 2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL ESCENARIO DE PRÁCTICA

## 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 2.1.1 Descripción del problema

En la oficina de servicio de la corporación Club El Nogal se están enfrentando diversos problemas en los procesos internos. Estos problemas se relacionan con errores en los registros de horas extras, una mala programación de los turnos y dificultades en la consolidación de la información proveniente de otras áreas.

Estas deficiencias en los procesos se deben, en su mayoría, al desconocimiento o dificultad en el uso de las herramientas proporcionadas por la empresa. Si estas deficiencias persisten, existe el riesgo de que el personal de servicio decida abandonar la empresa. Además, los reprocesos internos en el área de servicio afectarán a otras áreas, como recursos humanos, costos, producción y gerencia.

El objetivo de este trabajo es identificar de manera precisa los problemas mediante procedimientos específicos de supervisión. Se examinarán las diferentes etapas en las que cada problema se desarrolla, con la finalidad de proponer acciones de mejora que aborden las deficiencias mencionadas.

## 2.1.2 Delimitación del problema

Esta práctica se llevara a cabo en los primeros dos meses del año 2023 hasta obtener formatos Excel con modelos de capacitaciones y consolidación de información dispuesta por las demás áreas.

## 2.1.3 Preguntas de investigación

¿Cómo se puede garantizar que a los colaboradores pertenecientes al área de servicio del Club el Nogal, se les paguen las horas extras, recargos nocturnos, dominicales y festivos sin falla alguna?

## 2.1.4 Justificación

Estos modelos de capacitación presentarán una acción de mejora en el entendimiento del uso de la plataforma Kactus, y a su vez establece una estandarización que garantice el correcto uso de la misma. Esto en primera instancia ahorra tiempo en el proceso de cargues de horas extras, turnos y en la verificación de pagos enviados por nómina, ahorrando en cierres de nómina un total de 6 horas, considerando que en meses anteriores el proceso de cierre en tiempo tomaba toda la jornada laboral y dos horas extras.

## 2.1.5 Objetivo general

Crear un modelo de capacitación focalizado al cargue de horas extras y un archivo Excel que consolide y grafique la información enviada por el área de costos y steward.

## 2.1.6 Objetivos específicos

1. Facilitar el uso y comprensión de la plataforma Kactus
2. Implementar del uso de fórmulas básicas y tablas dinámicas en Excel
3. Crear una estandarización de procesos que en el futuro cuando se involucren terceros, facilite el uso y entendimiento de estas herramientas

# 3. DISEÑO METODOLÓGICO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos específicos** | **Actividades** | **Sub actividades** | **Fechas se tiene en cuenta L -V** |
| Mejorar las habilidades tecnológicas de los miembros del club. | - Realizar una encuesta o entrevistas para identificar las necesidades y el nivel de conocimiento tecnológico de los miembros del club.  - Analizar los resultados y establecer áreas prioritarias de capacitación. | Identificar expertos internos o externos que puedan facilitar las capacitaciones. | 15 Marzo – 16 Abril |
| Facilitar el acceso y el uso efectivo de herramientas tecnológicas relevantes. | - Definir los temas a abordar en las capacitaciones, basándose en las necesidades identificadas y las herramientas tecnológicas relevantes.  - Establecer los objetivos de aprendizaje específicos para cada tema.  - Elaborar una estructura de sesiones y determinar la duración y frecuencia de las capacitaciones | Reservar espacios físicos o plataformas virtuales adecuadas para las sesiones de capacitación. | 17 Abril – 30 Abril |
| Fomentar la integración de la tecnología en las actividades del club | - Crear materiales didácticos como presentaciones, guías de referencia y ejercicios prácticos.  - Recopilar recursos adicionales, como enlaces a tutoriales en línea y documentos de soporte | Promover las capacitaciones a través de diversos canales de comunicación del club. | 1 Mayo – 15 Mayo |
| Promover la adopción de buenas prácticas de seguridad y privacidad en línea. | - Organizar sesiones presenciales o virtuales, según las necesidades y preferencias de los miembros.  - Impartir las capacitaciones siguiendo la estructura definida, utilizando los materiales y recursos preparados.  - Fomentar la participación activa y el intercambio de conocimientos entre los participantes. | Establecer un sistema de registro y seguimiento de los participantes.  Evaluar la efectividad del programa de capacitación mediante indicadores de aprendizaje y satisfacción. | 16 Mayo – 31 Mayo |

Tabla 1

# MODELO DE NEGOCIO

La corporación pertenece al sector terciario enfocado en el área de la hotelería.

# PROPUESTA DEL PROYECTO O PRÁCTICA

## 5.1 Principios éticos

Los principios éticos que se fomenta en la práctica de este proyecto son:

**Aprendizaje continuo:** Este principio ético implica fomentar una cultura de aprendizaje constante y desarrollo personal entre los empleados. Se promueve la adquisición de nuevas habilidades, conocimientos y competencias a través de programas de capacitación, talleres y oportunidades de desarrollo profesional.

**Mejora de la calidad:** Este se centra en buscar constantemente formas de mejorar la calidad de los productos, servicios y procesos de la empresa. Se fomenta la identificación de oportunidades de mejora, la implementación de medidas correctivas y preventivas, y la medición de resultados para asegurar un desempeño óptimo.

**Trato justo y equitativo:** Busca asegurar que los empleados sean tratados con respeto, justicia y equidad en todas las etapas del proyecto. Implica ofrecer igualdad de oportunidades, remuneración justa, condiciones laborales adecuadas y promoción de un ambiente de trabajo inclusivo.

## 5.2 Plan de trabajo

El protocolo para el proyecto se divide en 5 etapas.

**1. Etapa de investigación y análisis:**

Objetivo: Obtener una comprensión clara de las necesidades y habilidades actuales del personal del club en cuanto al uso de herramientas tecnológicas.

Entregables:

1. Lista de herramientas tecnológicas relevantes para el club.
2. Evaluación de las habilidades tecnológicas actuales del personal.
3. Identificación de las necesidades de capacitación específicas.

**2. Etapa de diseño del programa de capacitación:**

Objetivo: Crear un plan detallado para la capacitación del personal, teniendo en cuenta las necesidades identificadas.

Entregables:

1. Plan de capacitación que incluya los temas a cubrir y la estructura del programa.
2. Descripción de los métodos de entrega de la capacitación (clases presenciales, tutoriales en línea.).
3. Recursos de apoyo, como materiales de capacitación y manuales.

Estos modelos de capacitación presentarán una acción de mejora en el entendimiento del uso de la plataforma Kactus, y a su vez establece una estandarización que garantice el correcto uso de la misma. Esto en primera instancia ahorra tiempo en el proceso de cargues de horas extras, turnos y en la verificación de pagos enviados por nómina, ahorrando en cierres de nómina un total de 6 horas, considerando que en meses anteriores el proceso de cierre en tiempo tomaba toda la jornada laboral y dos horas extras.

**3. Etapa de desarrollo de los materiales de capacitación:**

- Objetivo: Crear o recopilar los materiales necesarios para impartir la capacitación.

Entregables:

1. Materiales de capacitación, como presentaciones, guías de usuario, tutoriales y ejercicios prácticos.
2. Plataforma o ambiente virtual de aprendizaje, si se requiere.

**4. Etapa de implementación de la capacitación:**

Objetivo: Impartir la capacitación al personal del club.

Entregables:

1. Calendario de capacitación con fechas y horarios.
2. Evaluaciones o pruebas para medir el progreso del personal.
3. Registro de asistencia y participación.

**5. Etapa de seguimiento y evaluación:**

Objetivo: Evaluar la efectividad de la capacitación y realizar ajustes si es necesario.

Entregables:

1. Encuestas o cuestionarios de retroalimentación del personal sobre la capacitación.
2. Análisis de los resultados de las evaluaciones.

## 5.3 Propuesta de valor

La propuesta de valor se centra en brindar capacitaciones especializadas en herramientas tecnológicas para la gestión de cargues de horas extras, control de costos y mejora de la eficiencia operativa en el club. El enfoque se basa en la experiencia en la industria, ofreciendo cursos adaptados a las necesidades específicas del club. A través de las capacitaciones, los colaboradores aprenderán a utilizar tecnologías para optimizar la gestión de cargues de horas extras, controlar los costos operativos y mejorar la eficiencia en las operaciones diarias. Al invertir en estas capacitaciones, el club estará equipado para gestión de cargues de horas extras, un control de costos efectivo y una mejora significativa en la eficiencia operativa.

## 5.4 Imagen corporativa

El manual de imagen del Club El Nogal es mucho más queun logotipo, es un documento sobre la marca que representala tradición, los valores y principios del Club y todas laspersonas que de algún modo hacen parte de él. la principal función de este es evitarque la marca sea irrespetada y manipulada sin ningún tipode guía, ya que esto se verá reflejado en un deterioro de laimagen y en una desvalorización de la misma.

## 5.5 Cronograma de trabajo



Ilustración 1



Ilustración 1



Ilustración 2

## 5.6 Pertinencia

La actividad principal del proyecto se relaciona con:

1. Las materias contables y financieras que se vieron en toda la carrera.
2. Las materias en las que vimos fórmulas de Excel y como hacer un uso mejor del Excel.

# LOGROS DEL PLAN DE ACTIVIDADES

Durante la práctica, se llevaron a cabo una serie de actividades logrando importantes resultados en el proyecto. A continuación, se detallan los logros alcanzados:

En primer lugar, se realizó una encuesta, mediante la cual se recopilaron datos relevantes para el desarrollo del proyecto. Esta encuesta fue completada por un amplio grupo de participantes, proporcionando información valiosa sobre las necesidades y requerimientos del público objetivo. A continuación, se procedió a analizar detalladamente los resultados obtenidos de la encuesta. A partir de este análisis, se logró establecer áreas prioritarias de capacitación, identificando los aspectos en los que se requería una mayor atención y formación por parte del público objetivo.

Posteriormente, se definieron los temas a abordar en las capacitaciones, tomando como base las áreas prioritarias previamente identificadas. Se tuvo en cuenta la relevancia de cada tema, así como su potencial impacto en el desarrollo de habilidades y conocimientos. Una vez definidos los temas, se procedió a establecer los objetivos de aprendizaje correspondientes a cada uno de ellos. Estos objetivos fueron formulados de manera clara y precisa, permitiendo orientar adecuadamente las actividades de capacitación hacia metas específicas y medibles. Con los temas y objetivos de aprendizaje establecidos, se elaboró una estructura de sesiones, planificando la secuencia lógica y coherente de los contenidos a impartir. Esta estructura permitió organizar de manera eficiente el flujo de información y facilitar el proceso de aprendizaje de los participantes.

A continuación, se crearon presentaciones y ejercicios prácticos para cada una de las sesiones. Estos recursos didácticos fueron diseñados con el objetivo de brindar una experiencia de aprendizaje enriquecedora y dinámica, favoreciendo la comprensión y aplicación de los conceptos abordados. Además de los materiales propios, se recopilaron recursos adicionales que complementaron la capacitación. Estos recursos incluyeron materiales de lectura, estudios de casos, videos educativos y otros materiales relevantes que enriquecieron el proceso de aprendizaje. Seguidamente, se procedió a organizar las sesiones presenciales, estableciendo fechas, horarios y lugares adecuados para su realización. Se coordinaron todos los detalles logísticos necesarios, asegurando un ambiente propicio para el aprendizaje y la participación activa de los asistentes.

Una vez organizadas las sesiones, se impartieron las capacitaciones de acuerdo con la planificación establecida. Durante estas sesiones, se transmitieron los conocimientos y se brindaron las herramientas necesarias para que los participantes desarrollaran las habilidades requeridas. Por último, se fomentó la participación activa de los asistentes durante las capacitaciones. Se promovió un ambiente de interacción y colaboración, estimulando la expresión de ideas, el intercambio de conocimientos y la resolución conjunta de problemas.

# CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS DURANTE LA PRACTICA PROFESIONAL

En primer lugar, realizar una encuesta me permitió recopilar datos relevantes y fundamentales para el desarrollo del proyecto. A través del análisis de los resultados obtenidos, pude aprender a identificar y priorizar las necesidades y requerimientos del público objetivo. Esto me brindó una perspectiva clara sobre las áreas prioritarias en las que se requería una mayor atención y formación. Además, definir los temas a abordar en las capacitaciones me llevó a profundizar mi conocimiento sobre las áreas prioritarias previamente identificadas. Tuve la oportunidad de comprender en mayor detalle la relevancia de cada tema y su impacto potencial en el desarrollo de habilidades y conocimientos. Establecer objetivos de aprendizaje claros y precisos para cada uno de estos temas me permitió orientar adecuadamente las actividades de capacitación hacia metas específicas y medibles.

La elaboración de presentaciones y ejercicios prácticos para cada sesión fue un aspecto clave de mi práctica profesional. A través de este proceso, pude desarrollar habilidades en la creación de recursos didácticos efectivos que facilitaron la comprensión y aplicación de los conceptos abordados. Aprendí a diseñar materiales de apoyo que complementaran la capacitación, incluyendo lecturas, estudios de casos, videos educativos y otros recursos relevantes.

La organización de las sesiones presenciales fue una experiencia enriquecedora que me permitió desarrollar habilidades en la planificación logística y en la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje. Coordinar fechas, horarios y lugares adecuados, así como asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios, demostró la importancia de una gestión eficiente para el éxito de las actividades de capacitación. Impartir las capacitaciones fue una parte fundamental de mi práctica profesional. Durante estas sesiones, tuve la oportunidad de transmitir conocimientos y brindar herramientas a los participantes para que pudieran desarrollar las habilidades requeridas. A través de esta experiencia, fortalecí mis habilidades de comunicación y capacidad para adaptar el contenido a las necesidades de los asistentes.

Fomentar la participación activa de los asistentes durante las capacitaciones fue otro aspecto clave que aprendí durante mi práctica profesional. Crear un ambiente de interacción y colaboración, estimulando la expresión de ideas, el intercambio de conocimientos y la resolución conjunta de problemas, fue fundamental para enriquecer el proceso de aprendizaje de los participantes. En resumen, mi práctica profesional me brindó la oportunidad de adquirir conocimientos específicos en el campo de mi especialidad. Desde realizar encuestas y analizar datos, hasta definir objetivos de aprendizaje, diseñar recursos didácticos, organizar sesiones de capacitación y fomentar la participación activa, cada actividad contribuyó a mi crecimiento profesional y complementó los conocimientos adquiridos durante mi formación en la institución. Estos nuevos conocimientos fortalecieron mis competencias.

# CONCLUSIONES

Durante mi periodo de prácticas bajo la modalidad de contrato laboral, pude adquirir una valiosa experiencia profesional y desarrollar habilidades relevantes para mi carrera, tales como entender las necesidades de los colaboradores para desarrollar de una manera más eficiente su trabajo. El entorno laboral me brindó la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la universidad en situaciones reales, lo que contribuyó a mi crecimiento personal y profesional. Además de lo mencionado, pude integrarme en un equipo de trabajo sólido y experimentado, lo que me permitió aprender de profesionales con amplia experiencia en el campo. La interacción con mis compañeros y superiores fue enriquecedora y me brindó la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y perspectivas.

# RECOMENDACIONES

Antes de comenzar tus prácticas, es importante investiga a fondo sobre la empresa u organización en la que trabajas. Conocer su misión, visión, valores y proyectos relevantes. Esto te ayudará a familiarizarte con el entorno y a entender mejor la propuesta que tiene para realizar la propuesta de mejora a la empresa.

Establece metas claras, define tus objetivos y metas personales que te gustaría lograr durante este tiempo de práctica, pueden ser relacionados con el aprendizaje de nuevas habilidades, la adquisición de experiencia en áreas específicas. Estas metas te mantendrán enfocado durante tu tiempo de práctica.

# REFERENCIAS

nogal, C. e. (2023). *Nostros Club el nogal*. Obtenido de https://www.clubelnogal.com/el-club/