



ÁREA DE PREGRADO

**SISTEMATIZACIÓN: PRÁCTICAS PROFESIONALES PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA DEL
HOTEL SAN MARCOS**

Autores:

Herminson Ever Parra Leal

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GIRARDOT, 24 NOVIEMBRE 2017



**SISTEMATIZACIÓN: PRÁCTICAS PROFESIONALES PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA DEL
HOTEL SAN MARCOS**

Trabajo de grado para optar al Título de Administración de Empresas

Autores:

Herminson Ever Parra Leal

Director trabajo de grado:

Idis Norely Duarte Barrios

Girardot, noviembre de 2017

REPUBLICA DE COLOMBIA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS



DEDICATORIA

Expreso mi san sincero agradecimiento a Dios, quien permitió llevar

A cabo hasta el Último momento mi carrera, puesto que me

Dio las fuerzas para ser persistente y llegar Hasta el fin.

A todo el cuerpo docente de la Universidad Minuto de Dios que en estos 4 años y medio compartieron sus conocimientos conmigo en la permanencia de la institución. A todas y cada una de las Personas que siempre han creído en mis Sueños y anhelos.

A mis padres Ever Parra y Gloria Leal por brindarme el carácter necesario para poder asumir los retos que se afrontan en la vida, Quienes siempre me han apoyado y Creído en mis capacidades.

Gracias a cada compañero, amigo y docente Que compartieron y estuvieron durante toda mi preparación profesional, a quienes colaboraron directa o indirectamente para que Este objetivo pueda cumplirse gracias.

Herminson Ever Parra Leal

AGRADECIMIENTO

Valiosas son todas y cada una de las personas que hicieron parte de mi preparación como profesional aportándome sus experiencias y conocimientos.

A mi familia que hicieron parte de la inspiración que tuve para lograr realizar el sueño de culminar mi carrera profesional.

Al señor Coordinador del programa Administración de Empresas **Diego Hernando Cifuentes Bedoya**, que logro ser un gran amigo que siempre estuvo me brindó su apoyo, una orientación al proceso de formación académica como estudiantes del programa, sus conocimientos fueron de gran ayuda para el cumplimiento de la realización del trabajo de grado.

A los Docentes **Idis Norely Duarte Barrios y Federico José Jiménez**, por brindarme su tiempo y conocimiento el cual que contribuyo en la orientación, dedicación y ayuda en toda la realización de este trabajo de grado, sus aportes al proyecto de grado fueron de vital importancia para la realización y a contribuir en el en el fortalecimiento de nuestra formación como futuro profesionales en Administración de Empresas, me es preciso indicar que sin los grandes aportes que realizo disciplina y conocimiento al proyecto de grado no hubiese sido posible poder entregar a tiempo el proyecto.

Herminson Ever Parra Leal

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Aprobado por el Comité de Grado en Cumplimiento de los requisitos exigidos por la Corporación universitaria Minuto de Dios para optar al título de Administrador de Empresas.

Nota de Aprobación

Virginia Margarita Manjarrez Chica

Firma Jurado

Diego Hernando Cifuentes Bedoya

Firma Jurado

Federico José Jiménez varón

Firma Jurado

Contenido

1.	Introducción.....	1
2.	Antecedentes y marco referencial.....	3
2.1.	Marco contextual.....	3
2.2.	Marco teórico.....	9
2.3.	Marco legal.....	19
3.	Planeación y metodología.....	22
3.1.	Formulación del problema de aprendizaje.....	22
3.2.	Identificación de actores involucrados y participantes.....	24
3.3.	Estructura del modelo de reconstrucción de la experiencia.....	24
3.3.1.	Variables, indicadores, herramientas e instrumentos.....	24
3.3.2.	Matriz de planeación (diagrama de gannt y tabla de recursos).....	27
4.	RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	40
4.1.	MOMENTOS HISTÓRICOS Y EXPERIENCIAS.....	40
4.1.1.	PRINCIPALES HITOS O HECHOS RELEVANTES.....	40
5.	aprendizajes.....	¡Error! Marcador no definido.
5.1.	aportes significativos de la experiencia en lo humano.....	47
5.2.	aportes significativos en lo social.....	48
5.3.	aportes significativos en lo económico o técnico (de aplicar en el caso de las ingenierías, tecnologías o administración, principalmente).....	49
5.4.	principales aprendizajes para el perfil profesional.....	56
5.5.	aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia.....	57
6.	conclusiones y recomendaciones.....	59
7.	BIBLIOGRAFIA.....	¡Error! Marcador no definido.
8.	ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

Lista de tablas

1. Tabla 1 Perfil ocupacional del graduado.....15
2. Tabla 2 diario de campo.....37
3. Tabla 3 tabla de recursos.....51
4. Tabla 4 manual de funciones.....64

Lista de Figuras

1. Figura: 1 árbol de problemas.....	35
2. Figura 2 diagrama de gannt.....	50
3. Figura 3 líneas de tiempo 2016-1.....	52
4. Figura 4 línea de tiempo 2016-2.....	53
5. Figura 5 línea de tiempo 2017-1.....	54

RESUMEN

Durante las experiencias de prácticas profesionales, se logra reconocer varias problemáticas que se van presentando durante el proceso de la práctica profesional en San Marcos Comfacundi. El trabajo que aquí presento tiene como objetivo, desarrollar una investigación por medio de la observación directa que permitan identificar las causas por la cuales se generan las falencias y así lograr generar una solución a las falencias identificadas en los periodos de 2016-I, 2016-2, y 2017-1 ya que durante estos periodos se considera llevar a cabo un registro de cada una de las problemáticas por medio de unas herramientas que permitan registrar estas falencias, con la información recolectada se desarrollan reuniones integrativas con lo cual se espera reconocer el problema central de la investigación lo cual permite identificar que no existe actualmente un manual de funciones en la empresa San Marcos Comfacundi. Por lo cual no se llevaba una organización en las actividades de los colaboradores si no que se realizaban empíricamente generando esto un indebido proceso en las funciones. Se considera desarrollar el manual de funciones para un cargo específico de acuerdo a la ley que rige su normativa y describir sus funciones empleando el método de observación directa.

ABSTRACT

During the experiences of professional practices, it is possible to recognize several problems that are presented during the process of professional practice in San Marcos Comfacundi. The work presented here aims to develop a research through direct observation to identify the causes by which the failures are generated and thus achieve a solution to the shortcomings identified in the periods of 2016-I, 2016- 2, and 2017-1 since during these periods it is considered to carry out a registry of each one of the problems by means of some tools that allow registering these shortcomings, with the collected information, integrative meetings are developed with which it is expected to recognize the central problem of the investigation which allows to identify that there is not currently a manual of functions in the company San Marcos Comfacundi. therefore, an organization was not carried out in the collaborators' activities but they were carried out empirically, generating an improper process in the functions. It is considered to develop the manual of functions for a specific position according to the law that governs its regulations and describe its functions using the method of direct observation.

1. Introducción

En el presente documento abordaremos la experiencia adquirida durante las prácticas profesionales del programa de administración de empresas de la corporación Universitaria Minuto de Dios, realizadas en los periodos 2016-1, 2016-2 y 2017-1. Donde se identifica que existen falencias en organización y comunicación en las áreas de trabajo. Motivo por el cual se genera la investigación para identificar las causas que generan estas falencias en organización y comunicación. Para ellos se utilizaron herramientas de aprendizaje que se fueron adquiriendo durante el proceso de la carrera de administración de empresas que son fundamentales para el desarrollo de este documento.

Se desarrollaron actividades durante el proceso de prácticas profesionales que permitan la identificación de esas falencias tales como: identificación de los puestos de trabajo, observación de condiciones de trabajo, entrevista con los colaboradores, registro de información en diarios de campo, observación directa de las funciones que realizan los colaboradores, este proceso de identificación de las falencias también fue requerido la participación de los actores involucrados como lo son: meseros, gerencia y huéspedes.

Las causas de estas falencias de organización y comunicación se logran identificar debido a un método de observación directa el cual permitió observar de primera persona las funciones que se realizaban en el área escogida y registrando en los diarios de campos las actividades que estos realizaban durante la jornada laboral.

En las reuniones integrativas las cuales permiten una comunicación directa con los actores involucrados; generando así la identificación de errores comunes que se ejecutan y opiniones positivas y negativas; esto permitió conocer más errores en las funciones que se ejecutaban y lo

cual llevo a la realización de un árbol de problemas para identificar. Causas, problema central y efectos de la problemática.

Con este proceso de investigación de las causas; aplicando los conocimientos adquiridos durante la carrera de administración de empresas. con base a la observación directa y reuniones integrativas con los colaboradores, se identifica que no existe un manual de funciones en los cargos existentes lo cual impide que los colaboradores tengan claridad de las funciones a realizar y las prioridades a realizar en sus cargos, se sugiere implementar el manual de funciones establecido por la ley Colombiana para así lograr un ordenamiento en las funciones que deben realizar, ahorro en tiempo de las actividades por realizar generando un clima organizacional óptimo para los colaboradores. Este manual se desarrolla teniendo en cuenta la identificación de causas que se generaron durante el proceso de prácticas profesionales.

2. Antecedentes y marco referencial

2.1. Marco contextual

El programa Administración de Empresas de UNIMINUTO es actualmente ofertado en las modalidades presenciales y distancia. Los profesionales que se forman en ambas modalidades adquieren conocimientos ideales para desempeñarse en áreas relacionadas directamente con la administración de empresas y afines. A continuación, transcribimos el perfil del egresado:

El perfil del aspirante deberá responder a las siguientes orientaciones:

- Poseer sentido de responsabilidad, sensibilidad social, capacidad de liderazgo e interacción con grupos de personas y comunidades.
- Demostrar habilidades y competencias interpretativas, argumentativas y propositivas frente a situaciones del contexto económico, social, político y cultural.
- Estar dotado de una mística por el estudio y compromiso académico.
- Poseer una mentalidad abierta al cambio.
- Promulgar valores éticos y morales.
- Demostrar actitudes para el cálculo matemático, aplicados a situaciones económicas y sociales.
- Poseer actitudes de liderazgo y trabajo en equipo.
- Manifestar el gusto por la lectura e indagación de fenómenos económicos,
- Administrativos, contables y financieros. Recuperado del documento maestro del programa administración de empresas del 2016.

Perfil profesional del graduado:

El graduado del programa de Administración de Empresas se destaca por ser un líder organizacional con visión prospectiva para responder a las necesidades de las organizaciones económicas y sociales, con una visión estratégica que le permite reconocer las oportunidades y amenazas de un entorno económico. Así, está en capacidad de crear e implementar soluciones empresariales dentro de un marco de desarrollo sostenible para la humanidad, sin olvidar su compromiso y responsabilidad con el desarrollo del ser humano, de la comunidad y de la organización para incorporar el uso y aplicación de las nuevas técnicas de gestión, en todos los niveles de liderazgo organizacional y empresarial.

Descripción específica

El Administrador de Empresas de UNIMINUTO se caracteriza por poseer competencias profesionales, de desarrollo humano y responsabilidad social acordes con el modelo educativo que propicia la formación integral y potencia las dimensiones epistemológicas, praxeológicas, axiológicas y ontológicas del ser humano. Dichas competencias son reflejadas en el saber científico propio de la administración y son aptas para la comprensión de las organizaciones en entornos cambiantes y complejos.

Perfil Ocupacional del Graduado¹

Tabla 1. Perfil ocupacional del graduado

ÁREA 1: Finanzas	ÁREA 2: Talento Humano	ÁREA 3: Mercadeo
<p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> Gerente financiero Toma de decisiones financieras, dentro de un contexto nacional e internacional.</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> Asistente financiero en procesos que requieren conocer, aplicar y saber utilizar el valor del dinero a través del tiempo, flujo de caja y, fuentes de financiación.</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> Analista financiero en procesos que requieren conocer el riesgo y rendimiento los instrumentos financieros tanto del mercado de capitales como del</p>	<p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> Gerente de Talento Humano con capacidad de gestionar los procesos relacionados con las personas.</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> Analista en diseño y descripción de cargos.</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> Líder en procesos de selección y reclutamiento, sistemas de remuneración, desarrollo humano (capacitación, formación y entrenamiento), evaluación del desempeño y relaciones laborales</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> Asistente en bienestar y</p>	<p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> Gerente de Mercadeo con una visión global y estratégica a largo plazo que le permita desarrollar actividades de organización, dirección y control de marcas y productos.</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> Gerente comercial, gerente de producto y gerente de marca. Líder de compras, ventas, promoción y/o distribución.</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> Líder de logística interna y externa</p>

<p>dinero, líder de tesorería.</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Proyectista financiero.</p> <p>Anualidades, valoración de proyectos y análisis de</p>	<p>salud ocupacional</p>	
---	--------------------------	--

Este perfil del graduado fue extraído de los lineamientos registrados en el documento maestro del programa de Administración de Empresas

Formato del perfil profesional en administración de empresas Uniminuto

(<http://www.uniminuto.edu/web/bogota-presencial/administracion-de-empresas>)

Las prácticas profesionales, de acuerdo con el modelo educativo de UNIMINUTO, forman parte del Componente profesional Complementario. Este espacio de formación es muy importante para el estudiante porque se le brinda un espacio para poner en práctica todas las habilidades relacionadas con el desempeño laboral del futuro egresado en los espacios de práctica.

Es así como el programa de Administración de Empresas tiene diferentes modalidades de prácticas profesionales: Emprendimiento Social, Emprendimiento Empresarial, Investigación y Docencia. Estos espacios están diseñados con el fin de que el estudiante identifique y pueda elegir, con ayuda del docente líder de prácticas, dónde pueden desarrollarse mejor profesionalmente. De este modo se pueden crear oportunidades para que el practicante se inserte exitosamente en el mundo laboral, aportando a la sociedad un conocimiento novedoso y

actualizado, que son las características propias de un estudiante con una formación integral basada en la ética, la responsabilidad social y la ciudadanía.

el perfil del profesional del administrador de empresas UNIMINUTO busca la aplicación teórica –práctica en un contexto transformador generando un espíritu empresarial e innovador creando unidades estratégicas de negocios productivos competitivos y sociales siendo responsables con el entorno. Parte de esto se debe aquel profesional debe tener claro la interpretación del hombre en una sociedad y las necesidades biológicas. Tomado del documento maestro del programa administración de empresas del 2016.

Las prácticas profesionales en el programa de Administración de Empresas tienen lugar durante las etapas de formación que corresponden a los semestres séptimo, octavo y noveno. La universidad actualmente tiene convenios con empresas pertenecientes a diversos sectores productivos de Girardot las cuales reciben a los practicantes bajo la condición presentar un plan de trabajo que es el resultado de un acuerdo entre el interlocutor (empresario, docente, líder sembrero dependiendo de la modalidad de practica escogida por el estudiante) y el practicante. La intensidad horaria de las prácticas es de 144 horas, distribuidas en 9 horas semanales hasta completarlas. El estudiante y el interlocutor tienen la autonomía de decidir y organizar el cronograma de trabajo según disponibilidad de tiempo de las partes.

Las prácticas profesionales entregan un total de 3 créditos académicos por cada periodo y los docentes encargados son los que llevan un control o seguimiento presencial frecuente a cada uno de los campos existentes junto con el interlocutor. La frecuencia de las visitas es concertada. La evaluación por parte de los campos de la práctica profesional incluye una apreciación del desempeño del interlocutor del campo de práctica; las prácticas profesionales tienen una

evaluación cuantitativa o cualitativa cuya nota mínima aprobatoria es de tres (3.0) sobre cinco (5.0). A de aprobación y R de reprobado.

La ponderación de la nota final equivale al 50 % otorgada por el campo de práctica, de acuerdo a lo estipulado en el formato evaluación correspondiente; y el 50 % por parte de UNIMINUTO de acuerdo con el cumplimiento académico por parte del estudiante.

En la evaluación se incluye su desempeño personal, profesional, grado de responsabilidad, avances y logros significativos en sus labores, como la asistencia, la puntualidad, informe final sobre las actividades realizadas, productos y los aprendizajes obtenidos. (Tomado del documento de lineamientos practica profesionales sede Cundinamarca)

El proceso de prácticas profesionales es evaluado semestralmente por parte del profesor o líder de prácticas que es asignado por el coordinador del programa y el coordinador de centro Universidad Empresa –CUE del centro regional. El interlocutor de cada práctica, según la modalidad, también participa en este proceso de evaluación.

El primer control que se debe llevar en los documentos es la inscripción a la práctica donde el estudiante da a conocer a la universidad la modalidad que fue escogida, información que es registrada en los correspondientes formatos. Los estudiantes tienen plazo hasta el primer corte de calificaciones del semestre para obtener el visto bueno del plan de trabajo por parte del profesor de práctica profesional y del interlocutor del campo de práctica profesional que acompañara la actividad o el líder de semillero de investigación.

Los estudiantes que no logren obtener una aprobación de su plan de trabajo antes del primer corte, deben retirar la materia y volver a inscribirla el siguiente semestre. Este plan de trabajo contiene las actividades que debe cumplir el estudiante durante sus prácticas. (Tomado del documento lineamientos prácticas profesionales sede Cundinamarca)

Durante el semestre el docente o líder de la práctica debe realizar un seguimiento continuo al estudiante, revisando los avances, las planillas de asistencia, el diario de campo para verificar que se esté cumpliendo con lo escrito en la propuesta (plan de trabajo). Los formatos de la práctica profesional deben estar firmados y debidamente diligenciados por las partes para tener validez académica.

2.2. Marco teórico

¿Qué es un manual de funciones?

En lo que respecta a un manual de funciones es la expresión analítica de cada procedimiento administrativo a través del cual se encauza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo. Es una guía importante para el nuevo personal que ingresa a trabajar la ejecución de este manual sirve para mejorar la manera en que los colaboradores utilizan los procedimientos administrativos y sistemas en la empresa al desarrollar su trabajo. Hebert j. Chruden y Athur w. Sherman, (1987). Administración de personal

Igualmente, alrededor de los conceptos de manuales, se encuentra la administración de personal, como la disciplina que se encarga de organizar a los trabajadores y a cada persona que laboran en la empresa para lograr cumplir las metas de las dos partes Wayne Mondy, (1997).

Administración de recursos humanos

El manual muestra sistemas y técnicas específicas, señala el procedimiento a seguir para lograr cumplir el trabajo de cada personal en la oficina u operativa de cualquier otro grupo de trabajo donde se desempeñen responsabilidades específicas. Se debe tener en cuenta que, un procedimiento escrito significa que se debe establecer debidamente un método estándar para ejecutar la actividad en la empresa. (Graham, 1992)

Conversar de un manual de funciones es también hablar de capacitación, que como está definido por (Fernández 1980) consiste en desarrollar una actividad planeada, que está basada en las necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes del colaborador.

Está diseñada para permitir que los nuevos colaboradores adquieran conocimiento y habilidades requeridas para los puestos actuales donde ejecutarán las actividades.

¿Porque se deben desarrollar el manual de funciones?

Porque es una de la mejor herramienta que se puede utilizar para administrar toda organización. Sirve para enseñar total y efectivamente la cultura organizacional a todo personal que ingresa nuevo, documenta cada experiencia recogida por la organización a través de los años para el beneficio de esta misma. (Torres 2003)

Para la elaboración de un manual de funciones en la organización se debe tener en cuenta los siguientes aspectos (Álvarez 1996):

- Que los empresarios, directivos y colaboradores dominen las técnicas y metodología en este manual. ¿cómo? Leyendo los capítulos de interés, utilizando los procedimientos maestros y analizando los ejemplos correspondientes.

- Que cada empresario y directivo reconozcan la importancia de utilizar los manuales dentro de la organización. ¿cómo? Llevando a cabo visitas a organizaciones que tengan registro de certificación con las NORMAS ISO 9000, descubriendo los factores claves que conllevan al éxito de empresas líderes en el mercado y analizando la relación.
- Que los directivos apoyen y faciliten su elaboración ¿cómo? Llevando actividades de entrenamiento a sus colaboradores y definiendo la elaboración de manuales como objetivo de negocio.
- Cada empresa y directivos deben aprovechar el trabajo en equipo, permitiendo que los involucrados en políticas y procedimientos se reúnan periódicamente para su elaboración, revisión, aprobación y difusión. ¿cómo? Reuniéndose en grupo una a dos horas por semana, uno o dos días por meses y dando la libertad a cada área para que los elabore de acuerdo a un programa previamente definido.

Otro aspecto importante que se debe tener en cuenta en un manual de funciones es que ayuda a la coordinación de las actividades y evita dobleces de funciones y construye una base para el análisis posterior del trabajo y así el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos (Fernández 1980)

Según Fernández (1980), los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Enseñar a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para delimitar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.

- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevos colaboradores, facilitando así su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- Permite conocer el funcionamiento interno de las actividades que se deben desarrollar en las áreas de trabajo por lo respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de cada ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Aprovecha para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Permite emprender tareas de simplificación d trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad.
- Para establecer un sistema de información o permite la modificación de uno ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las jornadas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Establece en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

El objetivo de desarrollar un manual de funciones es satisfacer las necesidades fundamentales: garantizar una rígida uniformidad de tratamiento de las actividades periódicas, disminuir los errores operativos al máximo posible, reduciendo el periodo del adiestramiento de los nuevos empleados, facilitar la introducción de los empleados a los nuevos trabajos, facilitar el mantenimiento de un buen nivel organizacional (Rodríguez 2002)

Administración del personal:

Por ese motivo (Cardozo 2007), la base de la administración moderna del área de operaciones está basada en un conjunto de principios de carácter universal propuestas para facilitar el trabajo, y fundamentalmente, para beneficiar a los consumidores de bienes elaborados:

- Principio de división de trabajo. Toda labor se puede dividir en conjuntos de actividades, más o menos semejantes que se irán encadenando combinatoriamente con otros para obtener el resultado final.
- Principios de la tecnología internacional. La empresa moderna debe tener conocimiento de la tecnología imperante

Las actividades en la administración de personal desde la previsión de la fuerza laboral hasta los servicios que ejecuta el personal, pasando por la elección, el entrenamiento y de más funciones están dirigidos a lograr el mejoramiento constante del rendimiento de los

colaboradores de la empresa, mediante la creación de condiciones, estimulantes y compensadoras del esfuerzo humano (Castillo, 2006)

De esta manera la organización de personal se justifica en la medida que ayuda a mejorar constantemente la productividad de la empresa, mediante la consecución y mantenimiento de una fuerza laboral premeditada y capacitada. Hasta cierto punto, el nombre de este concepto define su objetivo: cómo lograr que los empleados se sientan satisfechos con el trabajo que llevan a cabo (Uris, 1996).

En una organización es de vital importancia la planeación al momento de organizar cualquier tipo de evento e es dicho que el ordenamiento militar es una de las actividades humanas más completas, pero no es de las más deseables, en cuanto al proyecto y realización de un emprendimiento en el que miles de hombre realizan actividades en ese lugar, entre otros aspectos se desarrolla un plan estratégico a largo alcance, una planificación, para ejecutar tácticas en lo inmediato y se apoya todo en una estructura de medios y recursos llamada logística. (Sánchez 2000)

Del mismo modo Uris (1996) la siguiente lista de factores indica un complejo sistema de factores que la administración o gerencia debe considerar cuando intente satisfacer las necesidades prácticas y emocionales de los colaboradores en el trabajo:

- Reconocimiento de personal
- Ambiente de camaradería
- Salario justo, de acuerdo con los que pagan tanto dentro como fuera de la empresa, en puestos similares

- Sentido de pertenencia, y aceptación por parte de los demás colaboradores y otras buenas relaciones con el jefe.
- Ambientes de trabajo adecuadas, es decir, medidas de seguridad apropiadas, horarios, instalaciones.
- La posibilidad de ser escuchados.
- Desarrollar actividades que faciliten un aprendizaje continuo. Y generen un sentido de desarrollo.
- Oportunidad para incrementar y demostrar la capacidad personal.
- Motivación y orgullo por el trabajo que se ejecuta

La necesidad de capacitar al personal:

La capacitación del personal es un factor importante que se debe tener en cuenta para que los empleados en la organización desempeñen sus labores de una manera eficiente, incluso después de un programa de orientación, en pocas ocasiones los nuevos empleados están en condiciones de desempeñarse satisfactoriamente. Es preciso entrenarlos en las labores para los cuales se les ingreso a la empresa. La dirección y capacitación pueden mejorar la aptitud de un colaborador para un cargo (Melitón, 1993)

Según Moore (1985) para lograr el manejo óptimo de un sistema protegido se debe desarrollar capacitaciones a los colaboradores los cuales son esenciales. Las capacitaciones no solo pueden tener los beneficios que generaría crear un funcionario capacitado si no que se puede servir de medida principal para alcanzar un puesto dentro de la organización.

La capacitación, deberá ser idealmente de una manera organizada y estructurada Para lograr alcanzar el máximo efecto. Debe organizarse y ejecutarse capacitaciones para cada uno de los cargos que existen y estos cursos o capacitaciones varían de acuerdo a las necesidades específicas del grupo que se va a capacitar.

La capacitación les ayudara a los miembros a desarrollar de una mejor manera a ejecutar las actividades en la organización también su beneficio se extiende debido a que se prolonga a toda su vida laboral y desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futura sin dependientemente de las actuales. Muchos programas que se inician solamente para Capacitar concluyen ayudando al desarrollo y aumentando potencial a la capacidad como empleado directivo. Melitón (1993)

De acuerdo con Prida (1996), el mejoramiento continuo es de gran importancia y factor indispensable a tener en cuenta para el crecimiento de la calidad en el servicio y la importancia que en esta ejercen variables como el personal operativo y administrativo que labora en una compañía, por esta razón cabe resaltar factores como:

- La organización del trabajo
- Papeles y funciones de cada operario (trabajador)
- Verificación y control de los procesos.
- Organización de la formación del personal.

Según Juran (1987), el propósito básico de la educación es crear o desarrollar destrezas. Los Conocimientos prácticos deben determinarse en cada trabajo; es decir, para cada puesto de

Trabajo es necesario determinar que conocimientos se requieren para realizar las tareas que, vinculadas con la calidad, están contenidas en él.

Tschohl y Franzmeier (1994), afirman que cuando los empleados conocen los objetivos y programas de la empresa se identifican con ella, y por esta razón es de gran importancia la comunicación con ellos. Los empleados deberían recibir información sobre los comentarios y quejas que plantean los clientes, para lograr integrar todo a un mismo propósito.

Por otro lado, Garry (1995), afirma que la capacitación continua significa que los Trabajadores se deben encontrar preparados para avanzar, hacia mejores oportunidades y asea dentro o fuera de la empresa o institución. Cabe destacar que la capacitación de manera continua permitirá que la empresa o institución, llegue a la calidad tomando en cuenta los procesos que realiza hasta su implementación.

El trabajo en equipo implica satisfacer necesidades mediante varias técnicas, aunque desde hace varias décadas los administradores han considerado la importancia de la satisfacción laboral e intentando su consecución- principalmente como medio de lograr una mayor productividad, o resultados fundamentales se pierden por la diversidad de opinión al respecto.

Christopher y Yallop (1990), en años recientes afirman haber tenido una transformación importante en la actitud hacia el servicio y la calidad. Los clientes se han vuelto más exigentes, más conocedores y más complejos –y dispuestos a elegir con decisión. A través de todos los secretos de la industrial búsqueda de la excelencia en el servicio se ha convertido en una preocupación avasalladora. Ahora los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente; así mismo e igualmente importante, al servicio ha venido a ser un medio poderoso para diferenciar Una empresa de sus

competidores. Muchos mercados son ahora más sensibles al servicio que a los precios. Esto no quiere decir que el precio haya dejado de ser importante. Más bien sugiere que en la actualidad el servicio ha asumido un nuevo significado para los clientes. Por ejemplo, para un fabricante que utiliza el enfoque de justo a tiempo, una entrega confiable es tan importante como el precio y la calidad del producto. De manera similar, el comerciante que busca maximizar la productividad de sus espacios de venta, busca un nivel equivalente de confiabilidad en los tiempos de entrega.

Según Uris (1996), para algunas personas, la satisfacción de los empleados no importa mientras se haga el trabajo, Otras, consideran que es imprescindible, tanto para lograr el bienestar del empleado, lo cual por sí mismo se considera un bien social, como para aumentar la productividad. Otras más asumen una posición intermedia y afirman que cuando los empleados se sienten satisfechos con su trabajo, lo ejecutan mejor. Y que, de lo contrario, las consecuencias negativas que pueden originarse, y que van desde el ausentismo hasta el sabotaje podrían resultar muy costosas.

Según Cardozo (2007) —Calidad: es el conjunto de cualidades que reúne un producto o un servicio, según el conjunto de los cuales este producirá en el consumidor. Según sus necesidades, un mayor o menor grado de satisfacción al consumidor.

Es muy importante destacar que para la calidad algo en que se debe priorizar es La gestión de los recursos, Un aspecto muy importante para tener en cuenta: La Calidad y competitividad empresarial. De una forma particular, la calidad de servicio al cliente debe ser considerada como uno de los aspectos más importantes de la calidad empresarial. (Pérez2002)

El segundo bloque de la gestión es los recursos, que incluye el cuidado que se debería tener en relación de los recursos humanos y los materiales de la organización, como fuente esencial para

el logro de los objetivos de la calidad (Nava, 2000). Primero es necesario contar con la provisión de recursos que permitan implementar y mantener el sistema de calidad. También se incluyen los recursos humanos, en personal que a través del trabajo en equipo logran los mejores resultados, y que con su participación creativa y su voluntad de cambio para organizaciones son mejores (Valdez, 2005).

Según Mantilla (2005), el control interno es ejecutado por un consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad. Es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican. Los mecanismos de control en su sitio. La gente debe reconocer sus responsabilidades y sus límites de autoridad. De acuerdo con ello, deben existir lazos claros y cerrados entre los deberes de la Gente y la manera como se llevan a cabo, lo mismo que con los objetivos de la entidad.

2.3. Marco legal

Las prácticas profesionales de acuerdo a los lineamientos de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, forman parte integral del estudiante, tiene unos parámetros que tanto el docente estudiante e interlocutor deben cumplir para tener un orden y claro lo que a cada uno le corresponde realizar en su proceso. En este caso los procesos que cada uno le corresponde debe tener una evidencia que testifique que lo realizado sea coherente y real.

Uno de los lineamientos que son muy relevantes es que el estudiante debe tener claro el tipo de modalidades de prácticas profesionales existentes.

Otros lineamientos a tener en cuenta son los siguientes:

- La unidad funcional de UNIMINUTO o la entidad externa a la cual se vinculan los estudiantes de Práctica profesional se denomina “Campo de Práctica Profesional”.
- Cada Centro Regional debe velar porque en todos los campos de práctica existan y se mantengan las condiciones necesarias para promover el logro de los objetivos pedagógicos de la Práctica Profesional. El CUE de cada Centro Regional es la última instancia administrativa en los asuntos relacionados con la gestión de Campos de Práctica.
- Las formas jurídicas que median la relación entre UNIMINUTO, el Estudiante y el Campo de Práctica, incluyen Convenios de Práctica Profesional, Contratos de aprendizaje y Cartas de Aceptación o Actas de Compromiso, en el caso de estudiantes que hacen la Práctica en su lugar de trabajo. (PCP, Lineamientos Practica Profesional).
- Los profesores de práctica profesional, evalúan semestralmente cada uno de los estudiantes junto con el interlocutor de la práctica profesional en los formatos destinados para ello (Evaluación del campo de práctica y Acta de sustentación de la práctica profesional) (PCP, Lineamientos Practica Profesional).
- El Coordinador del Centro Universidad Empresa (CUE) mantendrá un consolidado con la información general de las prácticas profesionales realizadas por cada uno de los estudiantes del Centro Regional usando el Formato de Matriz de seguimiento Semestral (PCP, Lineamientos Practica Profesional).

- Los formatos de práctica profesional deben estar firmados debidamente diligenciados y firmados por las partes para tener validez académica. (PCP, Lineamientos Practica Profesional).

De acuerdo con los puntos anteriores se deja relevancia de los puntos más importantes que a consideración, así como son regidos deben ser cumplidos a cabalidad.

Ambiente Normativo:

La normatividad vigente es una variable del entorno importante que orienta el cumplimiento de los parámetros que traza el gobierno en materia de educación, con el fin de garantizar la calidad y pertinencia de los programas educativos en este caso a nivel superior.

El Programa de Administración de Empresas - PAE - permitiría dar cumplimiento en primer lugar al principio constitucional consagrado en el artículo 67, en el cual se propende por una educación integral con calidad que responda a las necesidades del entorno.

Ley 30 de Educación. Con base en la ley 30 de diciembre 28 de 1992, la cual reglamenta el servicio de educación superior en su artículo primero declara la “Educación Superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera íntegra, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los estudiantes y su formación académica o profesional”².

Asimismo, determina que la educación superior propende por “despertar en los educandos un espíritu reflexivo, orientado al logro de la autonomía personal, en un marco de libertad de pensamiento y de pluralismo ideológico que tenga en cuenta la universalidad de los saberes y la particularidad de las formas culturales existentes en el país. Por ello, la Educación Superior se desarrollará en un marco de

libertades de enseñanza, de aprendizaje, de investigación y de cátedra”3. (Recuperado del documento maestro del programa administración de empresas del 2016 pág.)

3. Planeación y metodología

3.1. Formulación del problema de aprendizaje

En el hotel san marcos Comfacundi sea logrado identificar falencias que son repetitivas y que se vienen presentando en el área de alimentos y bebidas cargo mesero el cual afectan a los colaboradores; entre las causas directas que se han identificado es que no se han definido las funciones por cargo, no se ha percatado la necesidad de crear el manual de funciones y existe una mayor cantidad de actividades que colaboradores en la empresa estas causas no solo afectan al colaborador y la empresa sino que también traen otros componentes que disminuyen la calidad del servicio; se ha identificado la causa indirecta como es la falta de un jefe operativo por el cual se desencadena una serie de falencias en las funciones que no debería presentarse

Estas causas han generado una serie de efectos directos en la empresa que no existe un orden o protocolo para realizar actividades. También se desperdicia tiempo en actividades que no se requieren para el próximo servicio y que no exista delimitación de funciones por cargo. Generando reproceso que se convierten en obstáculos y generan entre los colaboradores unos efectos indirectos los cuales son que se genera una mala comunicación, conflicto entre colaboradores y se generarían más gastos adicionales en horas extras para complementar las tareas faltantes.

Por todo lo anterior, el planteamiento del problema gira alrededor del siguiente interrogante:

¿Cómo implementar un manual de funciones para el cargo de mesero?

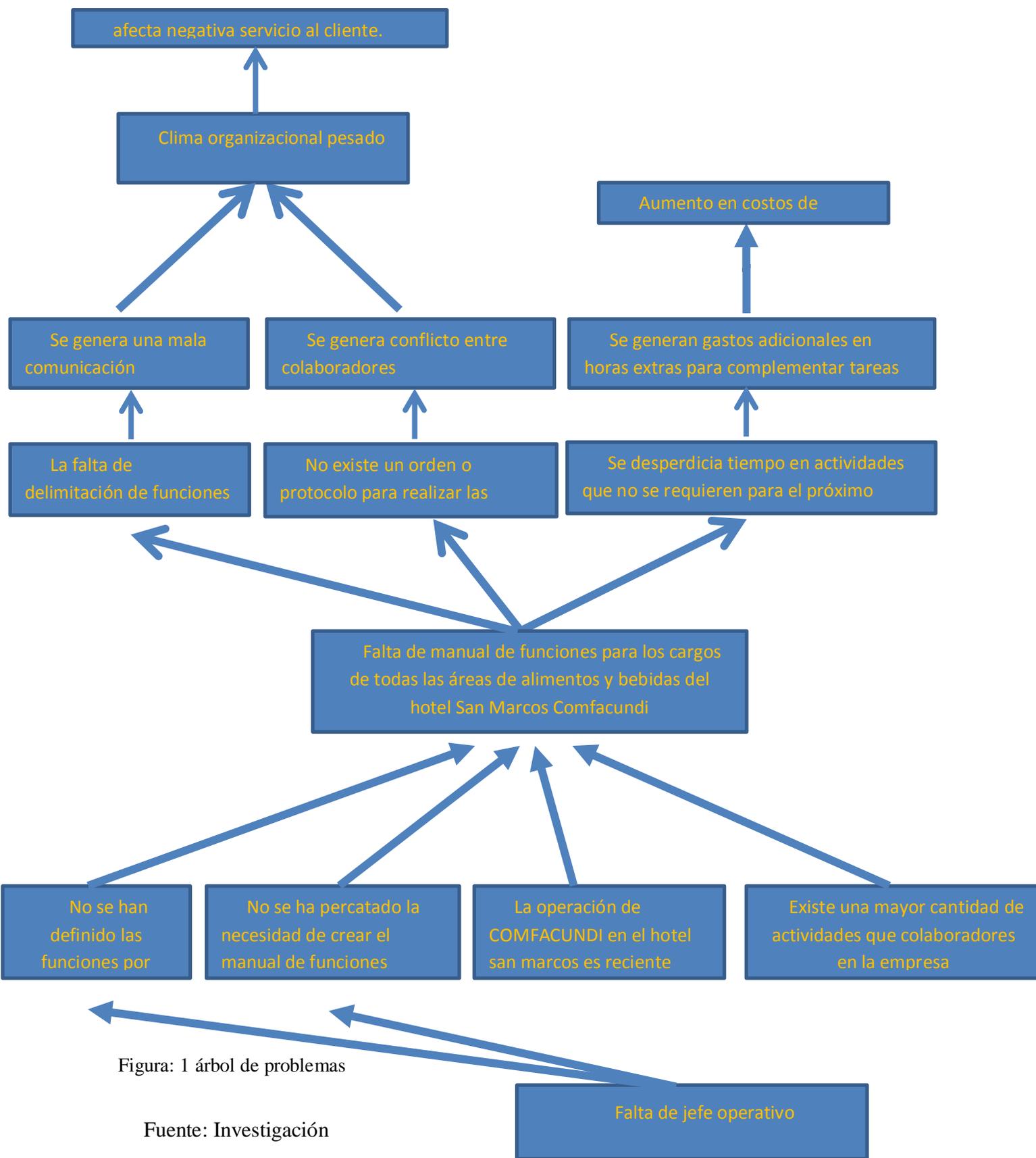


Figura: 1 árbol de problemas

Fuente: Investigación

3.2. Identificación de actores involucrados y participantes

En el proceso de las prácticas profesionales 2016-1, 2016-2, 2017-1. se logran identificar los actores involucrados los cuales son:

1. administrativos, disponen tareas o actividades para servicios que se van a requerir en el área de alimentos y bebidas.
2. camarería, solicitan apoyo al área de alimentos y bebidas cuando se es requerido.
3. cocina, la cual es el área con la que más interacción se genera con los meseros disponiendo productos a clientes.
4. proveedores, suministran de productos necesarios para el área de alimentos y bebidas.
5. huéspedes, son los que interactúan directamente con el mesero al cual solicitan los servicios de alimentos y bebidas

3.3. Estructura del modelo de reconstrucción de la experiencia

3.3.1. Variables, indicadores, herramientas e instrumentos

Durante la experiencia que se adquirió en la experiencia 2016-1, 2016-2, y 2017-1 se empleó diferentes herramientas que permitieron la estructuración de las funciones del manual de funciones aplicado para el cargo de mesero, el cuales se midieron tiempos y movimientos de las actividades que realiza en el área de trabajo, esto fue medido mediante el método de observación directa utilizando instrumentos que facilitaron el desarrollo de la experiencia y registrar los observado

Estos instrumentos son:

Diario de campo: Este instrumento fue importante durante la práctica profesional ya que nos permitía mediante un formato poder registrar los sucesos importantes ocurridos durante la práctica

1. fechas y horas se los sucesos
2. descripción de la actividad
3. consideraciones interpretativas como interpretación, aportes, quejas.
4. Estrategias que se va a implementar Resultado de la actividad

DIARIO DE CAMPO			
Nombres y Apellidos del practicante:		Fecha:	
Objetivo:			
Lugar:			
Descripción de actividades, relaciones y situaciones sociales cotidianas	Consideraciones interpretativas/Analíticas con respecto al objetivo de la actividad		
	INTERPRETACIÓN: APORTES: QUE ME DEJA :		
ESTRATEGIAS PARA CADA ACTIVIDAD			
IMPACTO RESULTADO DE LA ACTIVIDAD (LO QUE YO LOGRE)			

Tabla 2 diario de campo

Fuente: formato tomado de las prácticas profesionales administración de empresas.

- Entrevista no estructurada:

Se realizan entrevistas a los meseros una vez a la semana para poder tener una claridad sobre cada una de las funciones que ellos realizan con el fin de dialogar sobre los cambios que se deberían realizar en actividades que ellos realizan en el hotel, para así poder identificar errores comunes que se percaten durante el desarrollo de la actividad, estas entrevistas como objetivo fundamental es generar una integración entre los colaboradores de la misma área ya que permite una comunicación directa y se puede identificar falencias que se ejecutan en común.

- Grupo de conversación:

Se desarrollan reuniones integrativas que permitan a los actores de todas las áreas laborales ser parte de las observaciones que se han realizado durante la observación directa de las funciones que se cumplen en el cargo de mesero esto con el fin de poder definir puntos clave de las funciones con los meseros como participantes de los cambios que se realizaran en la delimitación de las funciones y generar una integración entre los colaboradores permitiendo un mejor clima organizacional.

3.3.2. Matriz de planeación (diagrama de gannt y tabla de recursos)

Sistematización de las prácticas

Profesional 15-nov-2017

Universidad Corporación Minuto de Dios

Project managers: Ever parra

Dates: 01-mar-2016 - 07-nov-2017

Complete: 0%

Tasks: 89

People: 1

Elaboración del cronograma para la elaboración de manual de funciones en San marcos COMFACUNDI.

Nombre	Fecha de inicio	Fecha de fin
Práctica profesional n.1 2016-1		
<i>Experiencia realizada en el periodo 2016-1</i>		
	1/03/16	10/05/16
Desarrollar actividades complementarias en los procesos contable y administrativos en la operación del hotel		
	23/07/16	24/07/16
Revisión de procedimientos administrativos en el área de asistencia administrativa		
	4/09/17	5/09/17

Revisión de procedimientos contables en el área de recepción

4/09/17

5/09/17

Realizar un registro de las actividades que se desarrollan en cada área de trabajo y servicios en el hotel para poder complementar la información requerida en los programas new hotel's, new poss y new stock

18/03/17

19/03/17

Registro de las actividades de cada área de trabajo

4/09/17

5/09/17

Configurar y registrar la información de las actividades desarrolladas para el funcionamiento de los programas hoteleros new hotel's, new poss y new stock

4/09/17

5/09/17

Práctica profesional n.2 2016-2

Experiencia realizada durante la práctica profesional 2016-2

5/09/17

6/09/17

Analizar el entorno de trabajo y cada una de sus áreas

5/09/17

6/09/17

Realizare un recorrido de los puestos de trabajo

5/09/17

6/09/17

Conocer a los colaboradores	5/09/17	6/09/17
Realizar un estudio de tiempos y movimientos	5/09/17	6/09/17
Analizar los tiempos que se gastan en realizar las actividades	5/09/17	6/09/17
Analizar los movimientos que se ejecutan para desarrollar las actividades	5/09/17	6/09/17
Documentar la información	5/09/17	6/09/17
Consolidar la información	5/09/17	6/09/17
Presentar adelanto de trabajo al interlocutor	5/09/17	6/09/17
Compartir la información	5/09/17	6/09/17
Desarrollar un informe de la gestión	5/09/17	6/09/17
Realizar informe de acuerdo a lo documentado en cada área de trabajo	5/09/17	6/09/17
Práctica profesional n.3 2017-1		

Experiencia de la práctica profesional en el periodo 2017-1

6/09/17	7/09/17
---------	---------

Desarrollar los manuales de procesos y funciones por cada área del trabajo

6/09/17	7/09/17
---------	---------

Nombre Fecha de inicio Fecha de fin

Práctica profesional n.1 2016-1

Experiencia realizada en el periodo 2016-1

1/03/16	10/05/16
---------	----------

Desarrollar actividades complementarias en los procesos contable y administrativos en la operación del hotel

23/07/16	24/07/16
----------	----------

Revisión de procedimientos administrativos en el área de asistencia administrativa

4/09/17	5/09/17
---------	---------

Revisión de procedimientos contables en el área de recepción

4/09/17	5/09/17
---------	---------

Realizar un registro de las actividades que se desarrollan en cada área de trabajo y servicios en el hotel para poder complementar la información requerida en los programas new hotel's, new poss y new stock

	18/03/17	19/03/17
Registro de las actividades de cada área de trabajo		
	4/09/17	5/09/17
Configurar y registrar la información de las actividades desarrolladas para el funcionamiento de los programas hoteleros new hotel´s, new poss y new stock		
	4/09/17	5/09/17
Práctica profesional n.2 2016-2		
<i>Experiencia realizada durante la práctica profesional 2016-2</i>		
	5/09/17	6/09/17
Analizar el entorno de trabajo y cada una de sus áreas		
	5/09/17	6/09/17
Realizare un recorrido de los puestos de trabajo		
	5/09/17	6/09/17
Conocer a los colaboradores	5/09/17	6/09/17
Realizar un estudio de tiempos y movimientos		
	5/09/17	6/09/17
Analizar los tiempos que se gastan en realizar las actividades		

	5/09/17	6/09/17
Analizar los movimientos que se ejecutan para desarrollar las actividades		
	5/09/17	6/09/17
Documentar la información	5/09/17	6/09/17
Consolidar la información	5/09/17	6/09/17
Presentar adelanto de trabajo al interlocutor		
	5/09/17	6/09/17
Compartir la información	5/09/17	6/09/17
Desarrollar un informe de la gestión	5/09/17	6/09/17
Realizar informe de acuerdo a lo documentado en cada área de trabajo		
	5/09/17	6/09/17
Práctica profesional n.3 2017-1		
<i>Experiencia de la práctica profesional en el periodo 2017-1</i>		
	6/09/17	7/09/17
Desarrollar los manuales de procesos y funciones por cada área del trabajo		
	6/09/17	7/09/17
Nombre	Fecha de inicio	Fecha de fin

Análisis de la información	14/10/17	15/10/17
Identificación de actores involucrados y participantes		
	14/10/17	15/10/17
Indagación de experiencias vividas durante las prácticas profesionales		
	14/10/17	15/10/17
Recolección de la información	14/10/17	15/10/17
Estructura del modelo de reconstrucción de la experiencia		
	19/10/17	20/10/17
VARIABLES, INDICADORES, HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS		
	19/10/17	20/10/17
Diario de campo	19/10/17	20/10/17
Reuniones con los actores	19/10/17	20/10/17
Conversación con el área de trabajo	19/10/17	20/10/17
Matriz de planeación (diagrama de gannt y tabla de recursos)		
	19/10/17	20/10/17
Descargar software diagrama de gannt	19/10/17	20/10/17
Verificar el diagrama	19/10/17	20/10/17

Modelo de divulgación de la experiencia	19/10/17	20/10/17
Reflexión sobre la experiencia	19/10/17	20/10/17
Reconstrucción de la experiencia	23/10/17	24/10/17
Momentos históricos y experiencias	23/10/17	24/10/17
Registro de sucesos ocurridos en las prácticas profesionales		
	23/10/17	24/10/17
Consultas de producto final práctica profesional n.1		
	23/10/17	24/10/17
Consultas de producto final práctica profesional n.2		
	23/10/17	24/10/17
Consultas de producto final práctica profesional n.3		
	23/10/17	24/10/17
Principales hitos o hechos relevantes	23/10/17	24/10/17
Consultas de producto final práctica profesional n.1		
	23/10/17	24/10/17
Consultas de producto final práctica profesional n.2		
	23/10/17	24/10/17

Consultas de producto final práctica profesional n.3

23/10/17 24/10/17

Aprendizajes

24/10/17 28/10/17

Aportes significativos en lo social

26/10/17 27/10/17

Nombre

Fecha de inicio

Fecha de fin

Recolección de experiencia en las prácticas profesional

26/10/17 27/10/17

Describir aprendizajes que se dieron enfocados con el bienestar social

26/10/17 27/10/17

Aportes significativos de la experiencia en lo humano

26/10/17 27/10/17

Recolección de experiencia en las prácticas profesional

26/10/17 27/10/17

Descripción de aprendizajes

26/10/17 27/10/17

Aportes significativos en lo económico o técnico

26/10/17 27/10/17

Investigación

26/10/17 27/10/17

Conclusiones técnicas	26/10/17	27/10/17
Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia		
	26/10/17	27/10/17
Principales aprendizajes para el perfil profesional		
	26/10/17	27/10/17
Lectura perfil profesional	26/10/17	27/10/17
Conclusiones y recomendaciones	1/11/17	7/11/17
Bibliografía	16/10/17	17/10/17
Investigación, lectura, libros, internet	16/10/17	17/10/17
Asesoría docente	16/10/17	17/10/17
Consultas de repositorios	16/10/17	17/10/17

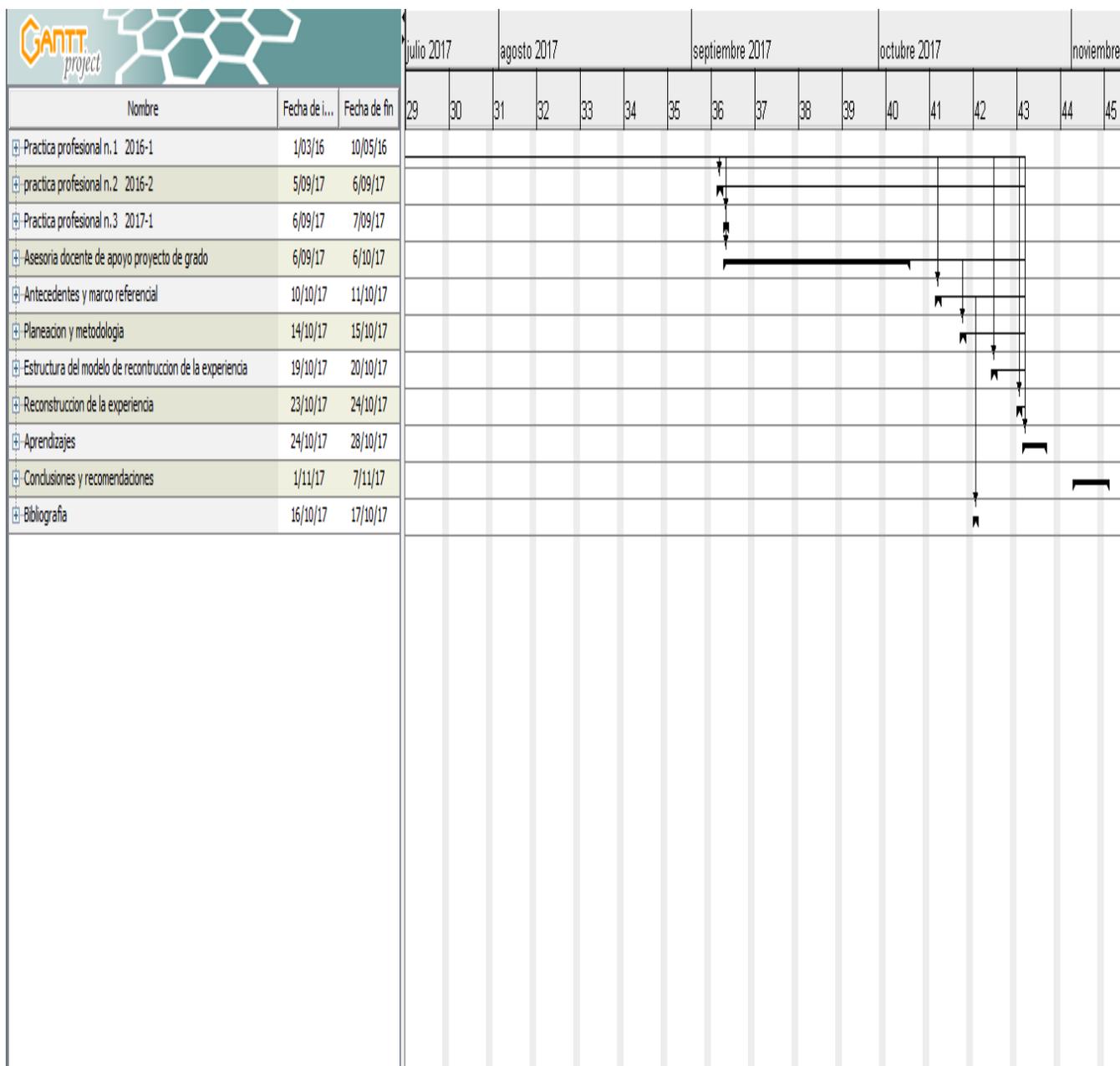


Figura 2 diagrama de gannt

Fuente: investigación

Tabla 3. Recursos

RUBROS	Aportes		TOTAL
	Efectivo	Especie	
1. Personal	\$50.000	-	\$50.000
2. Equipos	-	-	-
3. Software	-	-	-
4. Materiales e insumos	\$80.000	-	\$80.000
5. Salidas de campo	\$120.000	-	\$120.000
6. Servicios Técnicos	\$500.000	-	\$500.000
7. Capacitación	-	-	-
8. Difusión de resultados: correspondencia para activación de redes, eventos	-	-	-
9. Propiedad intelectual y patentes	Pendiente	-	pendiente
10. Otros:	-	-	-

Fuente: Corporación Universitaria Minuto de Dios/Biblioteca/formato propuesta sustentación de grado.

4. Reconstrucción de la experiencia

4.1. Momentos históricos y experiencias

4.1.1. Principales hitos o hechos relevantes

2016 - 1

(práctica profesional n.1)

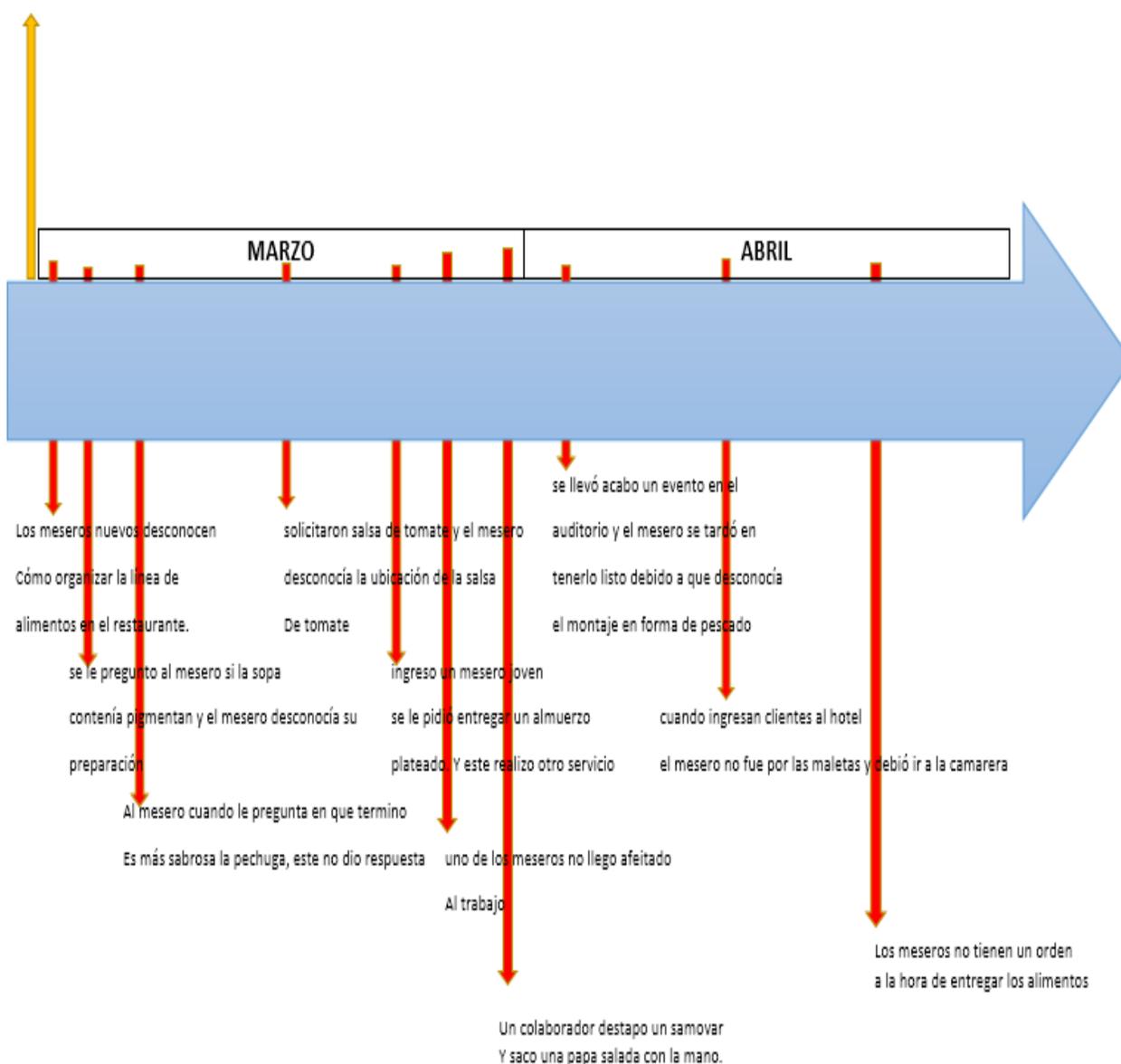
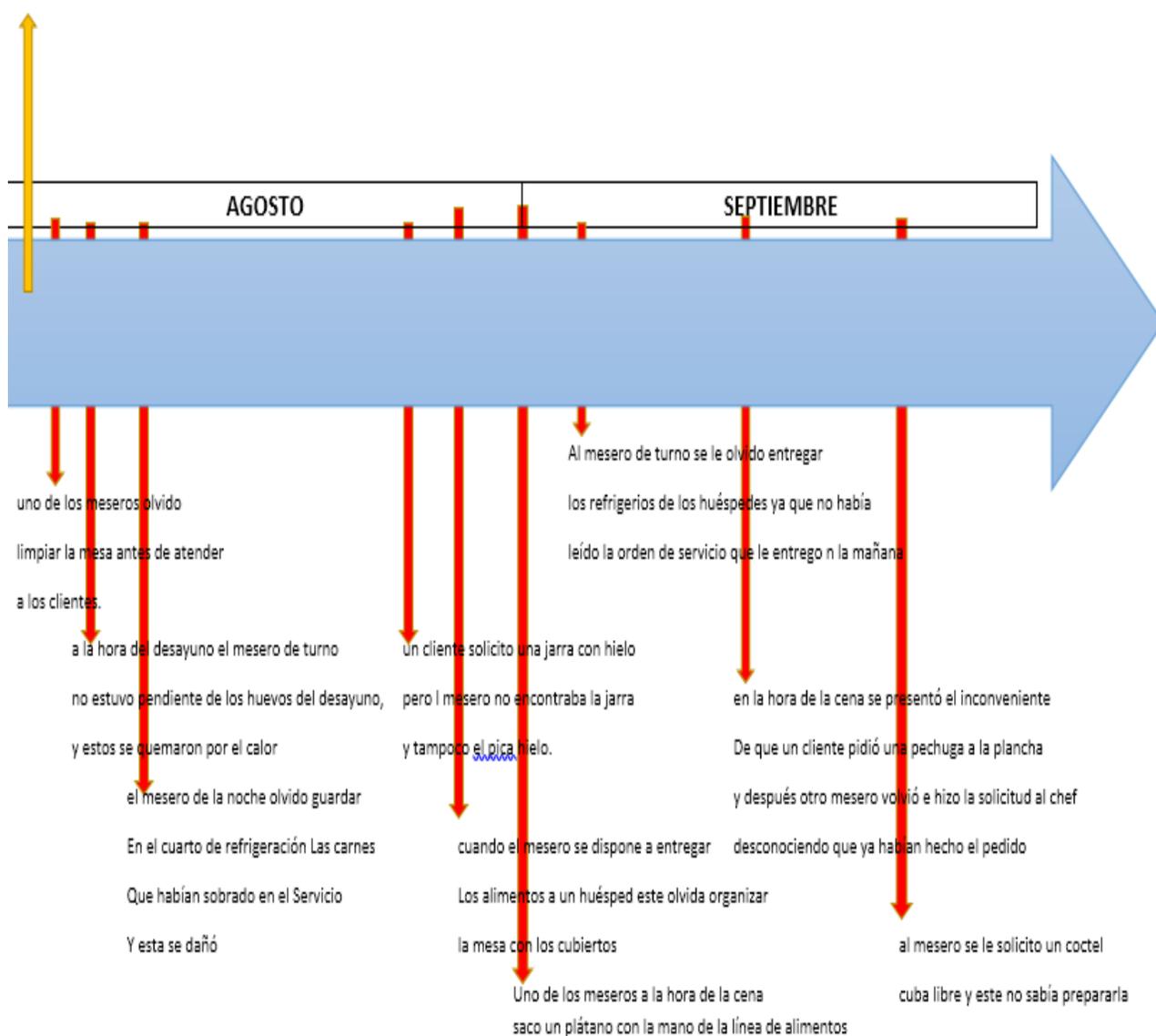


Figura 3 líneas de tiempo 2016-1 Fuente: Investigación

2016 – 2

(práctica profesional n.2)

**Figura 4** línea de tiempo**Fuentes:** Investigación

2017 - 1

(práctica profesional n.3)

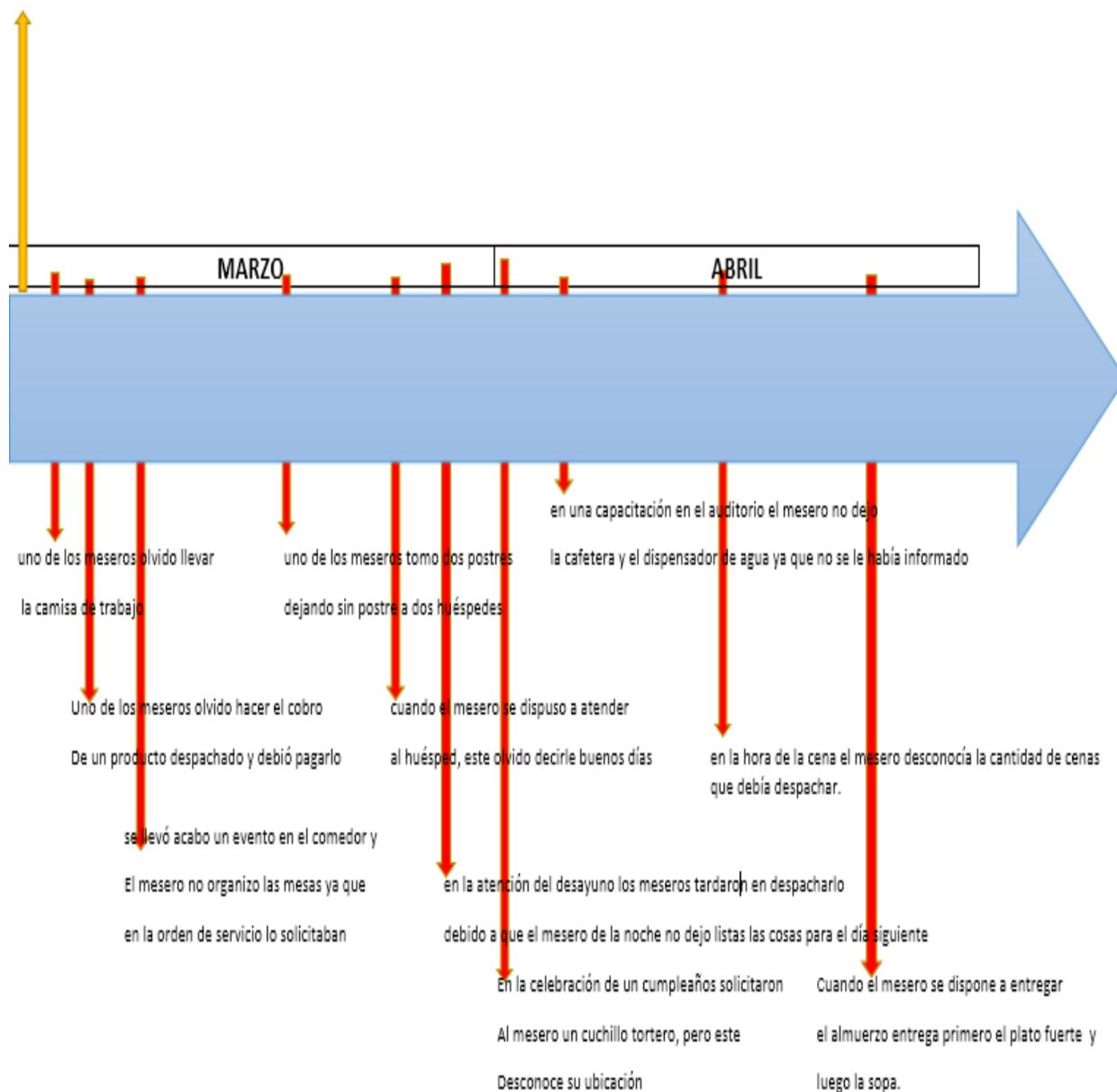


Figura 5 línea de tiempo 2017-1

Fuente: Investigación

- 2016-01 marzo, realizando la práctica profesional n.1 el ejercicio de revisión de procesos administrativos se evidencia que los meseros nuevos desconocen cómo se debe organizar la línea de alimentos y bebidas. (Observación directa-Diario de campo)
- 2016-01 marzo. El mesero de turno se encontraba en el área de parqueadero barriendo.
- 2016-01 marzo, en el ejercicio de entrega de alimentos a los huéspedes siendo la hora de la cena, se acerca un huésped y pregunta si la sopa contiene pigmenta y el mesero desconoce la preparación de los alimentos
- 2016-01 marzo. Registro el hecho de que el mesero cumplía la función de pintar una habitación
- 2016-01 marzo, ocurrió el caso donde se le pregunta al mesero en que termino es más sabrosa la carne y el mesero no logro dar respuesta pues desconoce los términos en los que se puede preparar las carnes
- 2016-01 marzo, durante la jornada laboral le solicitan al mesero salsa de tomate. El mesero tardo en entregar el producto debido a que desconocía la ubicación de la salsa de tomate
- 2016-01 marzo durante el servicio de entrega de alimentos, se le pidió al mesero llevar un almuerzo menú plateado (servicio a la mesa) y este realizo otro servicio distinto debido al desconocimiento de los términos de mesa y bar
- 2016-01 marzo en el mes de marzo se evidencia que uno de los meseros no fue afeitado mostrando una mala presentación personal.
- 2016-01 marzo, se observó que un mesero destapo un recipiente que contiene los alimentos y este saco una papa salada con la mano.

- 2016-01 marzo. El mesero que ingresaba e apoyo se trasladó para el área de camarería a ayudar a mover unas camas
- 2016-01 abril, se observó que al mesero de turno de la mañana se le solicito tener el auditorio en forma de pescado y este tardo en entregarlo debido a que desconoce el montaje
- 2016-01 abril. Observo que el mesero limpia el área verde de la piscina
- 2016-01 abril, se observó una falencia en el mes de abril cuando unos huéspedes llegaron al hotel y el mesero no se colocó de acuerdo con camarería para llevar el equipaje y esto genero una tardanza en la prestación de servicio
- 2016-01 abril. El mesero acompaña al señor de mantenimiento a abrir un hueco para arreglar una tubería
- 2016-01 abril, se identifica que los meseros al momento de entregar los alimentos no tienen un orden de cómo se repartían las tareas si no que lo hacen empíricamente.
- 2016-02 agosto, se observa que el mesero atendió a unos visitantes en el hotel, pero no limpio la mesa donde se sentaron
- 2016-02 agosto, se registra un suceso en la línea de alimentos; el mesero de turno no estuvo pendiente de los huevos y debido al calor estos se quemaron y se debió cambiar los huevos
- 2016-02 agosto, al finalizar la cena, uno de los meseros olvido guardar las carnes que sobraron en el cuarto de refrigeración y se dañaron al día siguiente
- 2016-02 agosto, le solicitaron al mesero una jarra con hielo, pero el servicio tardo en darse debido a que el mesero desconocía la ubicación de la jarra y la pica hielo

- 2016-02 agosto. El mesero se lastimo la mano debido a que estaba colocando unas puntillas en una habitación
- 2016-02 agosto, surgió la novedad de que el mesero se dirige a entregar los alimentos a los huéspedes y este no había organizado la mesa
- 2016-02 agosto. se registra en el mes de agosto que uno de los meseros casa un plátano con la mano de la línea de alimentos
- 2016-02 agosto. Se observa que el mesero barre áreas del pasillo de las habitaciones que se encuentran mojadas por las lluvias.
- 2016-02 septiembre, al mesero de turno se le olvido entregar los refrigerios de los huéspedes ya que no había leído la orden de servicio que se le había entregado en la mañana donde indicaba la entrega de estos refrigerios.
- 2016-02 septiembre. Se registra un accidente laboral cuando el mesero cumplía la labor de trasladar camas para un evento
- 2016-02 septiembre en la hora de la cena se surge un inconveniente con el chef debido a que solicitaron una pechuga a la plancha y el pedido lo hicieron dos meseros que no se percataron de que el pedido era para el mismo cliente.
- 2016-02 septiembre se logra evidenciar que el mesero limpia la cancha de tenis
- 2016-02 septiembre al mesero de turno se le solicitó un coctel cuba libre pero no pudo cumplir con el servicio debido a que no conoce la preparación de este tipo de bebidas.
- 2017-01 marzo uno de los meseros olvida llevar la camisa de trabajo generando una mala presentación laboral.
- 2017-01 marzo. El mesero ayuda en mantenimiento con la limpieza de las piscinas

- 2017-01 marzo uno del mesero despacho unos productos del restaurante y cuando los clientes se fueron del hotel este olvido hacer el cobro del producto y debió hacer el pago el mesero quien no los cobro.
- 2017-01 marzo, se lleva a cabo en el comedor de restaurante un evento de cumpleaños y el mesero no organizo las mesas, no tuvo en cuenta la solicitud en la orden de servicio.
- 2017-01 marzo. Se evidencia que el mesero traslada camas de una habitación a otra.
- 2017-01 marzo. en el servicio de la cena un mesero tomo dos postres para consumirlos y dejo de igual manera a dos huéspedes sin postre alegando que se habían acabado.
- 2017-01 marzo. En las horas de la tarde se evidencia que el mesero aplica químicos a la piscina
- 2017-01 marzo, en el almuerzo el mesero se dispuso a atender una mesa, pero se le olvido los modales de bienvenida e inicio ofreciendo los productos sin decir buenos días.
- 2017-01 marzo, en el servicio del desayuno los meseros tardaron en organizar la línea de alimentos y los platos debido a que el mesero que cerro día, la noche anterior no dejo las cosas listas para el día siguiente retrasando la operación del desayuno
- 2017-01 abril, se presenta la novedad que el mesero olvida dejar la cafetera y el dispensador de agua en el auditorio para un evento que se había solicitado y genero molestia para los asistentes al evento.
- 2017-01 abril. Se evidencia que el mesero se encuentra pintando los balcones de las habitaciones
- 2017-01 abril, a la hora de la cena el mesero desconocía la cantidad de unas que debía despechar porque no solicito a recepción la lista de ocupación del hotel

- 2017-01 abril. Se evidencia que el mesero ayuda con la instalación de un cableado de televisión
- 2017-01 abril, se genera la novedad que el mesero al momento de despachar el servicio de almuerzo este comete el error de servir primero el plato fuerte y después la sopa.
- 2017-01 abril. Se observa que los meseros de turno trasladan químicos de la piscina de un cuarto de almacén a otro.

5. Aprendizajes

5.1. Aportes significativos de la experiencia en lo humano

La experiencia que obtuve al realizar mis prácticas profesionales en la caja de compensación familiar de Cundinamarca me permitió obtener una experiencia gratificante ya que como estudiante de administración de empresas pude aplicar muchos conocimientos que adquirí durante mi proceso de formación como profesional en administración de empresas. Me permitió poder ver de una manera más clara los procesos administrativos del sector hotelero haciendo uso de lo aprendido en gestión del talento humano, procesos administrativos, clima organizacional, logística entre otros factores que hicieron parte fundamental del proceso de aprendizaje en lo humano, estas experiencias permiten comprender los roles de cada área laboral ayudando en mi aprendizaje como estudiante sea más integrativo y observador de las situaciones que se presentan en una empresa, viendo el punto de vista de todos los actores involucrado para así poder dar una solución más asertiva. La experiencia en la empresa Comfacundi ayudo a mi formación en cuanto al aprendizaje de las funciones que se realizan en cada área de trabajo

fortaleciendo mis competencias de gestión de personal; entendiendo así que cada función contiene responsabilidades estipuladas por las cuales sirven como engranaje en la empresa y se debe ver las situaciones que se presenten como oportunidades de mejorar la función o reinventar la función.

5.2. Aportes significativos en lo social

El aporte que se generó en lo social al generar el manual de funciones por medio de la sistematización de la práctica profesional permitió que la comunicación sea más asertiva entre los colaboradores ya que anteriormente la comunicación era muy deficiente debido a que las funciones se realizan empíricamente entre los colaboradores sin un orden o lineamientos, además a esto las funciones no estaban delimitada por lo cual no se responsabilizaba de las actividades por cargo. Desarrollándose un clima organizacional pesado, por lo cual ocurría discusiones entre los colaboradores. Por lo cual surgía el ambiente laboral pesado.

Durante la investigación determinamos que por medio del manual de funciones las funciones quedaban con responsabilidad a cargos específicos generando así un clima organización adecuado para el cumplimiento de las funciones; ayudando así a mejorar positivamente el ambiente laboral. Esto me ayudo de gran manera a desarrollar mis habilidades como estudiante de administración de empresas mejorando en la parte de la comunicación; generando un mejor dialogo entre los colaboradores, también en ser más observador para poder identificar las falencias que se presentan en las empresas y así poder determinar con más precisión cuáles son esos errores que se cometen.

5.3. Aportes significativos en lo económico o técnico (de aplicar en el caso de las ingenierías, tecnologías o administración, principalmente)

El aporte que se realiza en lo técnico desde la perspectiva de estudiante de administración de empresas es lograr por medio del método de observación directa; delimitar las funciones del cargo de mesero de acuerdo a las necesidades y deberes del cargo en el área de alimentos y bebidas mejorando así el ordenamiento en las actividades por desarrollar, se hará uso de un formato de manual de funciones ya establecido por decreto 2772 de 2005 (10/08/2005) Por el cual se establecen las funciones y requisitos generales para los diferentes empleos públicos de los organismos y entidades del orden nacional y se dictan otras disposiciones. El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y el artículo 5° del Decreto 770 de 2005, adaptando de esta manera para el cargo de mesero por lo cual se delimitan las funciones en el cargo de mesero mediante la observación directa generando una mejor dinámica de comunicación entre los colaboradores.

en lo económico este proceso de delimitar funciones de los colaboradores permite que exista un ahorro de tiempo en las actividades que se requieren, se identificaron falencias en las funciones que generaban una mayor cantidad de horas extras, que de cierta manera perjudican a la empresa, tras dar solución a esto por medio de la delimitación de funciones lo cual evita que no se genere más horas extras en actividades que no son requeridas próximamente en la operación de la empresa permitiendo que ese ahorro de horas extras se representa en la empresa como disminución de nómina contribuyendo de manera más efectiva al mejoramiento de las actividades.

En el desarrollo del ejercicio de investigación se logró generar el siguiente manual aplicado al cargo de mesero:

El diseño del manual es tomado de instructivo para establecer o generar el manual específico de funciones y de competencias laborales en Colombia

[http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/guia%20actualizacion%20manuales%20\(pag%20105%20-%201.884%20kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/guia%20actualizacion%20manuales%20(pag%20105%20-%201.884%20kb).pdf)

Tabla 4 manual de funciones cargo mesero

Identificación	Área:	HOTEL SAN MARCOS
Nivel educativo	Bachillerato	
Perfil del cargo	Mesero	
Experiencia:	6 meses en el ejercicio del cargo.	
Cargo Jefe Inmediato	Jefe de Alimentos y Bebidas.	
Cargos dependientes directos:	N/A	
Objetivo del Cargo:	Presentarse personalmente al usuario del restaurante, tomar y entregar el pedido, y mantener el aseo del restaurante.	
Propósito principal	<p>1. De Personal: N/A.</p> <p>2. De Información confidencial: Manejo de información de clientes.</p> <p>3. De Dineros, Valores: Esta bajo su responsabilidad el ingreso de dineros por servicios.</p> <p>4. De Máquinas, Equipos o Herramientas: Equipos de cómputo, loza y menaje.</p>	

Identificación	Área:	HOTEL SAN MARCOS
Condiciones de Trabajo	Esfuerzo físico	
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	<p>1. Habilidades: Fortaleza física/mental</p> <p>2. Nivel de autoridad: N/A</p> <p>3. Educación (Conocimientos específicos mínimos o entrenamiento en):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de Receta estándar - Mise en place - Manejo de Utensilios - Normas de Higiene y manipulación de alimentos - Normas medio ambientales en el área de producción de alimentos - Montaje de buffet - Métodos de conservación de alimentos - Terminología gastronómica - Tipos de servicio de alimentos - Técnicas de comunicación - Tipología de clientes - Interpretación de programas de servicio 	

Identificación	Área:	HOTEL SAN MARCOS
	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de protocolo - Normas de etiqueta y protocolo - Técnicas de servicio de alimentos y bebidas - Terminología técnica en bebidas <p>Nivel educacional mínimo: Bachiller.</p> <p>5. Formación o competencias:</p>	
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Cooperación-Actitud. - Buen sentido e iniciativa. - Capacidad para planear y organizar. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones Interpersonales. - Liderazgo 	

Identificación	Área:	HOTEL SAN MARCOS
	<p>- Trabajo en equipo</p> <p>6. Opcional: curso técnico de alimentos y bebidas, higiene y Buenas Prácticas de Manufactura</p>	
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES		
1. Organizar y mantener limpia las áreas de trabajo.		
2. Revisar que los equipos de refrigeración, computadores, televisor y ventiladores estén limpios y funcionando.		
3. Dispone y ejecuta acciones de mejora.		
4. Suministrar comanda, pedido por el cliente con las características específicas del producto		
5. Archivar los registros propios de la operación.		
6. Verificar el cumplimiento de comandas.		
7. Servir pedidos de alimentos y bebidas solicitadas por el cliente de acuerdo con sus		

Identificación	Área:	HOTEL SAN MARCOS
requerimientos.		
8. Aplicar normas de higiene, manipulación de alimentos de seguridad industrial.		
9. Verificar la organización y limpieza de los 2 restaurantes, así no se encuentren en servicios.		
10. Atención personalizada al cliente		
11. Detectar oportunidades de mejora y generar acciones correctivas y preventivas.		
12. Cumplir con el reglamento interno.		
13. Cumplimiento del programa BPM		
14. Cumplir los procesos y protocolos establecidos para el área.		
15. Cumplimiento con el programa de salud ocupacional. (aplica elementos de protección)		
16. Cumplir con los horarios laborales establecidos.		
17. Realiza el control y tratamiento del producto no conforme en producción de alimentos		
18. Cumplir lo establecido en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST.		
19. Respetar, apoyar y hacer cumplir lo establecido en la Ley 679 de 2001, la ley 1336 de 2009 y la resolución 3840 de 2009 (Prevención de la explotación sexual y laboral de menores de edad y adolescentes).		

Identificación	Área:	HOTEL SAN MARCOS
<p>20. Apoyo a todas las actividades del Sistema Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Sostenible.</p>		
<p>21. Las demás funciones que sean asignadas de acuerdo con el nivel técnico, tecnólogo u otros conocimientos que el colaborador posea, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.</p>		

5.4. Principales aprendizajes para el perfil profesional

Los aprendizajes que se obtuvieron en el perfil profesional fue mejorar la observación ya que como futuro administrador de empresa debo ser muy objetivo cuando se entra a investigar para así determinar errores que se estén cometiendo durante algún proceso ya que un administrador es observador, registrar la información en los diarios de campo ayuda a ser más específicos con lo que se quiere investigar tomando en la agenda lo que realmente es importante para la investigación mejorando mi competencia como administrador de empresas en interpretar la información. El uso de las tecnologías en el desarrollo de las practica profesional fue de gran ayuda como herramienta para la expresión, comunicación y para el acceso a fuentes de información y el aprendizaje. De esta manera el uso del diagrama de gannt el cual permitió crear un cronograma para la realización de distintas actividades esto es de tener en cuenta ay que el administrador de empresas debe estar al tanto de la nueva tecnología ya que permite desarrollar mejor las actividades a realizar.

Uno de los grandes aportes en aprendizajes para el perfil profesional fue desarrollar esa inquietud por: ¿Por qué? y ¿para qué?

Otro aprendizaje que se desarrolla es integrarse en cualquier otra área de la empresa sea grande mediana o pequeña empresa. De esta manera los aprendizajes que se desarrollaron durante la práctica hacen parte del perfil como profesional ya que desarrollamos la capacidad de emitir juicio; interpretando datos relevantes en la organización y así mismo poder emitir juicio aplicando conocimientos ya adquiridos durante la carrera logrando así demostrar por medio de argumentos y la resolución de problemas que se generen en la empresa.

El trabajo en equipo es fundamental para lograr objetivos comunes en la organización

5.5. Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia

Las prácticas profesionales se han convertido en una etapa fundamental y Una experiencia enriquecedora para los estudiantes universitarios próximos a graduarse, debido a que con las prácticas se crea un aprendizaje complementario al de la universidad, algo que solo se puede experimentar en la vida laboral y estos aprendizajes adquiridos en la Revisión de procedimientos administrativos en el área de asistencia administrativa son bastante importante ya que se obtuvieron aprendizajes como: manejo de inventarios el cual permitió tener un conocimiento del manejo de los inventarios en los hoteles, horarios laborales que son de vital importancia cuando se trabaja en una empresa con cambios constantes sobre sus clientes, inventarios de herramientas que ayuda a llevar un historial de cantidad de estas y su estado, en la revisión de facturas permite adquirir conocimientos del manejo que se le dan a estas facturas de proveedores, gastos fijos de la empresa, servicios públicos y privados del cual hace uso la empresa, en el manejo contable de sus gastos y la manera en que la empresa

por medio de medidas tomadas por el gerente permiten un manejo controlable de los gastos requeridos para la prestación de los servicios, la supervisión de eventos influyo como experiencia en el manejo de personal, insumos y organización empresarial entre otros aprendizajes de revisión contable en el área de recepción lo cual permite tener una mayor claridad de cómo se realiza las actividades de esta área, conociendo el manejo contable, registro de huéspedes, servicio de atención al usuario, check in, check on que se realiza en el área de recepción, el registro de actividades de los operarios por medio de la observación directa permite tener una perspectiva más clara de cómo los colaboradores desarrollan las funciones de acuerdo a la importación de los eventos próximos que se generan en el hotel, y conocer más a fondo la perspectiva de cada colaborador, el manejo del software new hotel el cual me permitió un aprendizaje bastante valioso sobre los programa de usan los hoteles para llevar un control de sus ventas, inventarios y registro de clientes entre otras funciones más.

En los aprendizajes está el de analizar el entorno de trabajo lo cual genera un conocimiento previo de las actividades a realizar y cada una de sus áreas con lo cual se logró obtener un acercamiento con los colaboradores y conocer las áreas de trabajo revisando así las condiciones laborales en las que se encuentran. Observar los tiempos y movimientos que se ejecutan durante las actividades y así documentar la información más valiosa es fundamental para determinar que funciones se están realizando erróneamente o sugerir cambios de funciones. En la consolidación de la información como aprendizaje se logra consolidar lo que realmente se quiere conocer de una investigación en las practicas fortaleciendo así las competencias administrativas. El desarrollo del informe de gestión se logra desarrollar habilidades de objetividad de acuerdo al asunto de investigación.

6. Conclusiones y recomendaciones

La sistematización de las prácticas profesionales tiene como objetivo el desarrollo del manual de mesero basado en su normatividad actual, esto con un enfoque de observación directa el cual permitió identificar falencias en el hotel san marcos que al inicio de este proceso de prácticas parecían normales, pero a medida que se fue avanzando se empezaron a sugerir cambios en algunas funciones.

Se comprueba que mediante la investigación se logró determinar errores ejecutados los cuales se logran identificar con la ayuda de los colaboradores, determinando así una serie de conclusiones que permitan tener una mejor claridad sobre el proceso que se llevó a cabo durante el inicio de la practica 2016-1, 2016-2 y 2017-1 se concluye que el plan de trabajo que se realizó durante estas fechas permite resultados positivos para los colaboradores y la empresa tales cambios como horarios de trabajo permitiendo una mayor flexibilidad para organizar el área de alimentos y bebidas, estos cambios se dieron a conocer a los colaboradores con el fin de lograr llevar un lineamiento que se adapte a las necesidades de la empresa, se concluye que la mejora continua por parte de los trabajadores es indispensable en la empresa para que esta alcance metas indispensables para su crecimiento y mejoramiento de la calidad del servicio:

- el trabajo en equipo es primordial para llevar a cabo con éxito y eficiencia las funciones que cumplen los colaboradores.
- El resultado de la implementación se ve reflejada en la productividad que se genere a partir del uso del manual de funciones generando un ahorro en tiempo extra.

- Desarrollar reuniones integrativas que permitan expresar errores en las actividades con el fin de realizar los cambios oportunos que mejoren el ambiente laboral y el cumplimiento de las labores.
- Se requiere de la participación de todos los colaboradores para que el éxito del manual de funciones sea eficaz
- Al implementarse el manual de funciones por cargo se sugiere realizar encuestas cuantitativo y cualitativas para así monitorear el comportamiento de los colaboradores con respeto al manual.

Entre las recomendaciones que se sugirieron para el mejoramiento continuo de la empresa esta:

- Empezar a usar las normas de competencia laboral el cual permitirá a la empresa tener un mejor criterio referente a resultados y requisitos de calidad esperada en la eficiencia de función productiva.
- Empezar a generar estrategias que permitan direccionar a la empresa en alcanzar las normas Icontec y la calidad de sus actividades
- Implementar capacitación de buenas prácticas de manipulación de alimentos
- Ir capacitando a los colaboradores con el modelo estándar de control interno
MECI

7. Bibliografía

- <http://www.uniminuto.edu/web/biblioteca>
- <http://archivo.sena.edu.co/portal/servicios/certificaci%3%b3n+evaluaci%3%b3n+y+no+realizaci%3%b3n+de+competencias+laborales>
- documento maestro del programa administración de empresas del 2016.
- Hernández s. r. (2010). metodología de la investigación 4ta edición
- https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/meci_2014.pdf
- <http://www.uniminuto.edu/web/bogota-presencial/administracion-de-empresas>
- instructivo para el ajuste del manual específico de funciones y de competencias laborales Bogotá, d. c., a 17 de marzo de 2005.
- administración industrial y general, principios de la administración científica.
Frederick Wilson Taylor
- [http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/guia%20actualizacion%20manuales%20\(pag%20105%20-%201.884%20kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/guia%20actualizacion%20manuales%20(pag%20105%20-%201.884%20kb).pdf)

8. Anexos

- 1) Árbol de problemas
- 2) Diario de campo
- 3) Línea de tiempo 2016-1
- 4) Línea de tiempo 2016-2
- 5) Línea de tiempo 2017-1
- 6) Tabla de recursos
- 7) Matriz de planeación “Diagrama de Gantt”