

Manual del practicante

Francia Dayanna Buitrago Galarza

Universidad Pontificia Bolivariana

Administración de Negocios Internacionales

Escuela de Economía, Administración y Negocios

Docente: Jorge Bejarano

30 Septiembre 2021

Tabla de contenido

<i>Resumen</i>	3
<i>Abstract</i>	4
Keywords.....	4
<i>Introducción</i>	5
<i>1. Presentación de la empresa</i>	6
<i>2. Justificación</i>	7
<i>3. Funciones y cumplimiento de compromisos</i>	8
<i>4. Propuesta de valor</i>	9
<i>4.1 Descripción del problema</i>	11
<i>4.2 Objetivos</i>	12
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos	12
<i>4.3 Marco referencial</i>	13
<i>4.4 Metodología</i>	14
<i>4.5 Resultados</i>	15
<i>Recomendaciones</i>	16
<i>Conclusiones</i>	17

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Manual del practicante
AUTOR(ES): Francia Dayanna Buitrago Galarza
PROGRAMA: Facultad de Administración de Negocios Internacionales
DIRECTOR(A): Jorge Bejarano

RESUMEN

La capacitación es aquel proceso por el cual el personal de nuevo ingreso en las empresas o instituciones requieren para el correcto desarrollo de sus funciones y determinar responsabilidades del empleado. La importancia de esta, recae en la rápida adaptación ya que, al realizarse una preparación adecuada, brinda un amplio panorama al empleado que le permite visualizarse en el puesto de trabajo adquirido. Durante este informe se mostrará la importancia de la creación de manuales y/o documentos con información de valor para personal. Es necesario incentivar a los empleadores a diseñar, y crear nuevas formas de comunicar información y mantener estos datos a disposición, para que el personal que lo requiera pueda hacer uso de ella en cualquier momento. En este caso, se realiza la creación de un manual para el practicante junto con videos instructivos los cuales quedan alojados en la nube de la institución con el fin de potencializar la transmisión de la información.

PALABRAS CLAVE:

Capacitación, videos, información, manual.



Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Practitioner's manual
AUTHOR(S): Francia Dayanna Buitrago Galarza
FACULTY: Facultad de Administración de Negocios Internacionales
DIRECTOR: Jorge Bejarano

ABSTRACT

Training is the process by which new staff in companies or institutions require for the proper development of their functions and determine employee responsibilities. The importance of this lies in the rapid adaptation since, when properly prepared, it provides a broad panorama to the employee that allows him to visualize himself in the acquired job. During this report, the importance of creating manuals or documents with valuable information for personnel will be shown. Employers must be encouraged to design and create new ways of communicating information and keeping this data available, so that staff who require it can make use of it at any time. In this case, a manual is created for the practitioner long with instructional videos which are stored in the institution's cloud in order to enhance the transmission of information.

KEYWORDS:

Training, videos, information, manual



Vº Bº DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Las prácticas empresariales en la reconocida institución Gubernamental ProColombia son el plano perfecto para desarrollar las diferentes habilidades obtenidas a través del entorno universitario y el aprendizaje de todo aquello relacionado con la Administración de Negocios Internacionales. Las exportaciones, preparación de las empresas, logística y demás temas que componen el comercio internacional son tareas diarias que se realizan dentro de esta institución que fortalecen aquellos conceptos que son estudiados a lo largo de esa carrera profesional. El trabajo en ProColombia es impecable, es una constante entrega hacia el país y los empresarios para que se lleve a un nivel internacional a Colombia en términos comerciales, que no únicamente abarca la exportación de productos sino también, la inversión en el país y la venta de éstos a mercados internacionales.

La etapa del practicante es una fase importante donde el estudiante experimenta múltiples aspectos tanto a nivel personal como profesional. Las habilidades blandas juegan un papel importante dentro del trabajo y no son aquellas que frecuentemente se adquieren dentro de un aula; La comunicación, aptitudes, habilidades sociales y demás son determinantes para un profesional íntegro.

En este informe se mostrará la necesidad de desarrollar un manual para los practicantes de la institución como herramienta para optimización de tiempos y facilitar la información al practicante que permite reducir el margen de pérdida de la información entre periodos y también la reducción de tiempo en capacitación.

1.

Presentación de la empresa

¿Qué es ProColombia?

PROCOLOMBIA es la entidad encargada de promover el Turismo, la Inversión Extranjera en Colombia, las Exportaciones no minero energéticas y la imagen del país.

A través de la red nacional e internacional de oficinas, ofrece apoyo y asesoría integral a los clientes, mediante servicios o instrumentos dirigidos a facilitar el diseño y ejecución de su estrategia de internacionalización, que busca la generación, desarrollo y cierre de oportunidades de negocios

Historia

PROCOLOMBIA nació en noviembre de 1992 y es la entidad encargada de la promoción comercial de las exportaciones, el turismo internacional y la inversión extranjera en Colombia La Ley 7 de 1991 regula el comercio exterior del país y a través de ella se crea el Ministerio de Comercio Exterior y el Banco de Comercio Exterior, entre otras entidades. Además, se confieren autorizaciones y otras disposiciones con base en las cuales el año siguiente se crea PROCOLOMBIA. PROCOLOMBIA nació en noviembre de 1992 como un fideicomiso con recursos públicos y régimen administrativo de carácter privado, según los lineamientos establecidos en el decreto 2505 de 1991.

2. Justificación

La recolección información a través de cada una de las personas que están en proColombia ha sido clave para la identificación del problema y por consecuente la solución brindada. Una vez realizado el manual dirigido a practicantes, la persona tendrá la libertad de acudir a él cuando lo requiera, ya que está cargada la información necesaria para llevar a cabo con satisfacción las tareas que desde la oficina se les solicitan a los practicantes. Los estudiantes son guiados a través del manual de una forma llamativa, clara y concisa que a su vez posee videos tutoriales con el fin de que se dé un aprendizaje óptimo. El pasante entenderá los aspectos que se necesitan reconocer, y los asesores tendrán una optimización de tiempo y unos practicantes mayormente capacitados.

Este tipo de manuales deberían estar presente en todo tipo de instituciones, empresas y/o lugares donde existan empleados, ya que es allí donde se encuentran las obligaciones y funciones o actividades a realizar. Sin ello, podría verse afectada la empresa en tiempo, eficiencia e incluso las personas que acudan a solicitar sus servicios.

Según GRAHAM KELLOG (2009) “El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”.

Por lo que el manual se ve estrictamente necesario y debería tener un alto grado de obligatoriedad dentro de las instituciones.

3. Funciones y cumplimiento de compromisos

- Elaborar traducción de ofertas de Santander para clientes potenciales.
- Apoyar informe regional, con el fin de recolectar toda la información sobre el departamento de Santander y sus indicadores.
- Desarrollar informes de países potenciales para productos en específico.
- Remitir información a oficinas ProColombia.
- Elaborar de Actas de comité semanalmente.
- Verificar y actualizar bases de datos.
- Apoyar a los asesores de cada cadena en tareas administrativas.
- Apoyar técnicamente Macrorruedas vigentes.
- Seguimiento y control telefónico a empresarios.
- Aceptación de empresas en páginas correspondientes a ProColombia.

4. Propuesta de valor

El manual propuesto como mejora dentro de ProColombia contiene toda la información necesaria para establecer las tareas que debe realizar el practicante.

En este manual, se considera necesario ser dinámico y claro con la información, por lo que se realizará de una forma muy explícita e identificable.

Consta en primera página de una portada que lleva como título “Lo que debes saber, practicante” con un color amarillo de fondo que representa la riqueza colombiana, y los logos de la institución en la parte superior del documento. Éste título con el fin de conseguir una afinidad y una interacción entre lector y manual. Las paletas de colores seleccionada son: amarillo, azul, y rojo como forma de familiarizar que el trabajo es en PRO del país.

Éste manual en todo momento se dirige a la persona que lo lee, por lo que se vuelve fácil seguir las indicaciones plasmadas. En la segunda página se muestra los ejes en los que se trabaja dentro de la institución y su debido concepto con colores llamativos, y figuras atractivas.

En la tercera página, tiene como objetivo adjuntar todas las cadenas que se trabajan y el concepto, de igual forma con sus respectivas figuras como método para memorizar mejor la información.

Las siguientes páginas poseen información de valor tal como tipos de desempeños, que es de gran importancia, ya que todas las empresas de ProColombia adquieren un desempeño que les da una clasificación. También, mediante fotografías se muestra el equipo de trabajo, y cuál es la labor de cada uno de ellos para así identificarlos con facilidad y recurrir a ellos dependiendo del área al que se dedican.

Para ingresar a las diferentes bases de datos es necesario una serie de claves que estarán a disposición del futuro practicante en el drive. Adicionalmente el practicante contará con videos para toda aquella acción que deba ejecutar.

4.1 Descripción del problema

Dentro de ProColombia existen múltiples tareas que deben ser llevadas a cabo por el personal que labora ella. El cambio semestral del practicante supone un tiempo que puede ser valioso en diferentes aspectos, por lo que puede ser utilizado en otros aspectos que sean de mayor importancia. Aunque la capacitación de los nuevos integrantes es importante, quedan vacíos en información valiosa para llevar de una forma correcta la práctica profesional. La capacitación brindada no queda alojada en ningún espacio en particular para que el practicante pueda recurrir cuando exista alguna duda sobre cómo llevar a cabo una tarea en específico, o de a dónde tiene que recurrir para buscar información y la única instancia es preguntar a los asesores encargados, que, en ocasiones no poseen el tiempo para explicar nuevamente cómo realizar alguna tarea. Por ello, surge la necesidad de un manual donde esté plasmada la información que el practicante debe conocer una vez inicie su labor en esta institución.

4.2 Objetivos

Objetivo general

Crear un manual para practicantes donde se encontrará alejado todo aquello que se requiere conocer antes de su inicio en la institución para así desarrollar las tareas de una forma más eficiente y optimizar el tiempo de capacitación.

Objetivos específicos

- Recolectar información de valor.
- Realizar videos prácticos para garantizar el buen desarrollo de los futuros practicantes.
- Unificar información y crear el manual para futuros practicantes.

4.3 Marco referencial

Manual: recalcar que un manual es "un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa". (Gómez, 2001)

Enfatizar la importancia de un manual, por lo que "se puede decir que un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica". (Vivanco, 2017)

El manual representa un beneficio multilateral ya que "Se justifica el manual de funciones que permitirá una fuente de información para los empleados y además servirá como guía del administrador para evaluar el desempeño de sus subordinados". (Rengifo J, 2002)

4.4 Metodología

Este proyecto fue realizado bajo la metodología cualitativa, por medio de palabras propias de las personas, análisis de diferentes miembros del equipo ProColombia y antiguos practicantes.

4.5 Resultados

Como resultado se evidencia una transición de práctica con información clara para el estudiante de nuevo ingreso que permitió establecer responsabilidades, conocer datos importantes, optimizar tiempo de capacitación y reducir margen de error en los deberes previamente establecidos por la institución contratante.

Recomendaciones

- Mejorar el proceso de capacitación a los practicantes de nuevo ingreso para evitar pérdida de información y establecer responsabilidades claras.
- Alimentar el manual del practicante periódicamente para contar con información fidedigna a futuros practicantes.

Conclusiones

Se concluye que la implementación del manual del practicante es una herramienta que facilita la pasantía al estudiante y hace que se tenga información clara y concisa sobre las responsabilidades adquiridas una vez se inicia contrato con la institución; adicionalmente permite que se reduzca el margen de pérdida de la información en la transición de los practicantes. También, que es importante reconocer las tareas asignadas para así desarrollar de una forma óptima la práctica y evitar complicaciones que puedan perjudicar la calificación del practicante y el nombre de la universidad.

Bibliografía

Churakuy. (s.f.). Obtenido de <https://churakuyweb.wixsite.com/churakuy/post/la-importancia-del-manual-de-organizaci%C3%B3n-y-funciones>

Consultoría, E. (s.f.). *Grupo Albe*. Obtenido de <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-procedimientos-contenido-e-importancia/>

Latinrisk. (s.f.). Obtenido de <https://www.latinrisk.com.ar/la-importancia-del-manual-de-procedimientos-en-su-empresa/>

Rissolutions. (s.f.). Obtenido de <https://rissolutions.com/importancia-de-los-manuales-de-procedimientos-en-la-gestion-administrativa/>

Vivianco, M. E. (s.f.). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038