

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**DISEÑO DE LA HERRAMIENTA PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL  
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

**ALCALDIA DE BUCARAMANGA**

**2019**

**NAIN ESCOBAR ROMERO**

**PROF. HENRIQUE SÁNCHEZ ROA**

**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar le doy a gracias Dios y a mi familia por apoyarme durante todo mi proceso dentro de la universidad, también le doy gracias a todas las personas que estuvieron ahí que de manera directa o indirectamente aportaron algo para que este logro fuera posible, también le doy gracias a Laura Monsalve que de alguna manera siempre estuvo ahí para acompañarme y aconsejarme en los momentos donde más necesitaba.

Muchas gracias por todas las cosas buenas que me ayudaron a ser una persona íntegra con valores profesionales y siempre pensando en el bien común.

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** DISEÑO DE LA HERRAMIENTA PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

**AUTOR(ES):** NAIN ESCOBAR ROMERO

**PROGRAMA:** Facultad de Administración de Empresas

**DIRECTOR(A):** ENRIQUE JOSE LUIS SANCHEZ

### RESUMEN

Dentro de este informe el lector encontrará las labores y actividades desarrolladas por Nain Eliezer Escobar Romero, como estudiante universitario en la práctica empresarial realizada en la Alcaldía de Bucaramanga. Dicha práctica tuvo una duración de cinco (5) meses, en los cuales el estudiante tuvo la oportunidad de entrar en el mundo laboral con la oportunidad de adquirir experiencia y conocimiento para lograr una mayor oportunidad a nivel laboral. Dentro de las labores realizadas en la práctica empresarial se encuentra la realización de actividades tales como: desarrollo de metodologías para la implementación del MIPG, apoyo en la ejecución de los planes de acción para el cumplimiento de la dimensión, establecimiento de acciones de mejora y actualización documental para el cumplimiento de gestión del conocimiento, la atención a requerimientos relacionados con proceso de gestión del talento humano, actualización de manuales del MIPG. Además, hubo participación en diferentes áreas de la Alcaldía, tales como capacitaciones y archivo. Finalmente, se implementó la herramienta para el seguimiento y control de las capacitaciones de calidad realizadas por los enlaces diseñada por el practicante Nain Escobar Romero

### PALABRAS CLAVE:

Alcaldía / capacitaciones / MIPG / dimensión.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

**TITLE:** DESIGN OF THE TOOL FOR FOLLOW-UP AND CONTROL OF THE INTEGRATED PLANNING AND MANAGEMENT MODEL ALCALDIA DE BUCARAMANGA

**AUTHOR(S):** NAIN ESCOBAR ROMERO

**FACULTY:** Facultad de Administración de Empresas

**DIRECTOR:** ENRIQUE JOSE LUIS SANCHEZ

### ABSTRACT

Within this report the reader will find the work and activities developed by Nain Eliezer Escobar Romero, as a college student in the business practice performed in the Mayor's office of Bucaramanga. The practice had a duration of five (5) months, in which the student had the opportunity of entering the world of work with the opportunity to gain experience and knowledge in order to achieve a higher level opportunity for labour. Within the work carried out in business practice is the realization of activities such as: development of methodologies for the implementation of the MIPG, support in the implementation of the action plans for the fulfillment of the dimension, establishment of improvement actions and update documentation for compliance to knowledge management, the attention to requirements related to process management of human talent, updating of manuals of the MIPG. In addition, there was participation in different areas of the Mayor's office, such as training and file. Finally, we implement the tool for monitoring and control of training of quality made by the links designed by the practitioner Nain Escobar Romero

### KEYWORDS:

Mayor's office / training / MIPG / dimension.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

## **Introducción**

La práctica empresarial es un requisito para la culminación de los estudios profesionales por parte de la Universidad Pontificia Bolivariana, permitiéndole al estudiante ingresar al mundo laboral con la oportunidad de adquirir experiencia y conocimientos que no se aprenden en los estudios académicos. Por consiguiente, el estudiante logra obtener mayores aptitudes, que le facilitarán la obtención de oportunidades laborales, puesto que hoy en día es muy difícil ingresar a una empresa si no se cuenta con la experiencia laboral que lo certifique.

El siguiente informe tiene como objetivo dar a conocer las actividades que realizara el estudiante Nain Eliezer Escobar Romero durante la práctica empresarial en la alcaldía de Bucaramanga también busca presentar de una manera más específica las funciones de la alcaldía de Bucaramanga

## Tabla de contenido

<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>5</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>Presentación de la empresa .....</b>	<b>8</b>
<b>Propósito común .....</b>	<b>8</b>
<b>Política de calidad .....</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos de calidad.....</b>	<b>9</b>
<b>Nuestra historia.....</b>	<b>10</b>
<b>El Alcalde.....</b>	<b>13</b>
<b>Gabinete público – secretarías .....</b>	<b>13</b>
<b>Organigrama de la alcaldía de Bucaramanga.....</b>	<b>14</b>
<b>Cronograma de actividades.....</b>	<b>16</b>
<b>Objetivo general.....</b>	<b>19</b>
<b>Objetivo específico .....</b>	<b>19</b>
<b>Representación automática de funciones en Excel .....</b>	<b>23</b>
<b>Importancia de la capacitación .....</b>	<b>23</b>
<b>Gestión del talento humano.....</b>	<b>24</b>
<b>Las TIC como apoyo administrativo .....</b>	<b>24</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>25</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>27</b>
<b>Referencias bibliográficas.....</b>	<b>29</b>

## **Presentación de la empresa**

### **Propósito común**

Este apartado está relacionado con la misión que desempeña a nivel municipal, en su página web de la Alcaldía de Bucaramanga (s.f) afirma:

La alcaldía de Bucaramanga es una entidad territorial encargada de asegurar el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes” además de garantizar el acceso a oportunidades y al desarrollo del ser humano como eje fundamental de la sociedad, con sentido de responsabilidad frente a las generaciones futuras, cumple su propósito promoviendo la participación ciudadana, con valores, principios y transparencia en su gestión.

### **Política de calidad**

Así mismo en la página web se encuentra la política de calidad en donde describe cuál es su funcionamiento y la estrategia que utiliza para esto:

El Municipio de Bucaramanga es ente territorial encargada del desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, basado en la efectividad, transparencia y legalidad. Prestando oportuna y eficientemente servicios a los diferentes sectores de la comunidad, acorde a las necesidades de la ciudadanía, las exigencias del medio y el cumplimiento de la Constitución y las Leyes, fomentando el autocontrol y la autogestión, para alcanzar la satisfacción de los usuarios.

Centrada en un sistema de gerencia participativa, garantizando la identificación y la prevención de las condiciones y factores que afectan la salud y seguridad de los servidores públicos, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado, el uso eficiente de los recursos y el compromiso para estar a la vanguardia en conocimientos, técnicas y metodologías que contribuyan al desarrollo de la competitividad y a la mejora continua del Sistema de Gestión y Control Sistema Integrado de Gestión y Control. (Alcaldía de Bucaramanga, s.f.)

### **Objetivos de calidad**

- Garantizar el bienestar, seguridad y protección de la población en su respectivo territorio.
- Garantizar el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Bucaramanga.
- Generar espacios de participación ciudadana que permitan integrar los diferentes actores en pro del progreso y desarrollo para el beneficio de la región.
- Aumentar la satisfacción de la comunidad a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios
- Promover el uso adecuado y racional de los bienes y los recursos públicos implicados en la gestión de los procesos
- Consolidar la formación integral de los servidores públicos, alcanzando la excelencia en la apropiación de los procesos y procedimientos.
- Identificar los peligros y valorar los riesgos a los que están expuestos los servidores público

## **Nuestra historia**

La primera edificación de la cual se tiene registro fotográfico, en la que funcionó la Alcaldía Municipal, fue una vivienda dos plantas ubicada en el mismo sitio que ocupa la estructura actual. Esta edificación corresponde a una tipología propia de la época colonial, construida en tapia pisada y con teja de barro. Allí mismo funcionaba la cárcel, como era lo habitual hasta bien entrado el siglo XIX.

En la segunda década del siglo XX dicha edificación se reemplazó por un palacio de estilo arquitectónico republicano, practicado en Colombia entre 1890 y 1930, el cual ocupaba todo el costado norte del Parque Custodio García Rovira.

Este edificio permaneció en pie hasta 1977, cuando el alcalde de ese momento, el señor Ambrosio Peña Castillo, decidió derrumbarlo para construir una nueva edificación que fuera recordada como “una de las grandes obras durante su mandato”.

El 21 de abril de 1979, dos años después de la demolición del edificio, se inauguró el nuevo Palacio Municipal. La obra estuvo a cargo de los arquitectos Raúl García Arenas y Alberto Montoya Quijano e Irisarri. La ceremonia de inauguración contó con la presencia el presidente de Colombia, en ese entonces Julio César Turbay.

El nuevo edificio de la alcaldía contó con un moderno diseño de seis niveles, “un solo bloque rectangular cerrado por los laterales poseía unos inmensos ventanales de vidrio que recubren toda la fachada y reflejan el parque García Rovira. El acceso hacia el interior de edificio era a través de una gradería y un hall que comunicaba a las diferentes dependencias de la alcaldía [...] Además, los cuatro pisos interiores estaban

comunicados por escaleras y un salón central decorado con muebles y lámparas modernas en el lugar de reuniones.” En ese edificio no sólo se ubicaron las dependencias de la Alcaldía, sino también las oficinas del Concejo Municipal durante un periodo de 23 años, hasta cuando un evento fortuito llevó a intervenir arquitectónicamente el edificio.

El 1 de junio de 2002, el Palacio Municipal fue consumido por un incendio ocurrido a la media noche, producido por un corto circuito iniciado en el tercer piso donde funcionaba la Secretaría de Planeación. El incendio no dejó pérdidas humanas que lamentar por haber ocurrido en horas no laborales, pero las pérdidas materiales fueron estimadas en 15 mil millones de pesos.

Durante el incendio y su propagación por casi todo el edificio se quemaron varios archivos de las distintas dependencias de la Alcaldía entre los que estaban, “los archivos del Sisbén, los de las investigaciones de la Contraloría y de la Personería; además de los documentos de la Secretaría de Planeación e Infraestructura, en donde reposaban los estudios del Plan de Ordenamiento Territorial”.

Ante los serios daños dejados por el incendio, se creó un plan de contingencia con el propósito de garantizar la atención a la ciudadanía. La primera medida tomada dentro del dicho plan consistió en cerrar durante la semana siguiente la Alcaldía, pero sus trabajadores siguieron trabajando. Ellos fueron repartidos en las oficinas del Concejo Municipal las cuales no sufrieron afectaciones en el incendio y algunos se trasladaron a otros lugares donde existían oficinas de la Alcaldía para que cumplieran con sus labores, mientras que la Sociedad Santandereana de Ingenieros decidía si era necesario derrumbar o no la totalidad del edificio.

La segunda medida del plan de contingencia consistió en decretar la Urgencia Manifiesta, con el objetivo de empezar rápidamente la reconstrucción del edificio, pero al parecer esto no ocurrió pues la nueva estructura se inauguró sólo hasta el año de 2007.

La restauración de la edificación se realizó teniendo en cuenta la estructura y forma del anterior. El edificio fue catalogado inteligente “por su sistema de automatización y control, controles de ventilación e iluminación, sensores de humo y calor, circuito cerrado de televisión y sistemas de accesos electrónicos a través de tarjetas lectoras”. También el edificio debía contar con ascensores para los funcionarios y para el público en general, que, si bien no estaban instalados el día de la inauguración, se instalaron con posterioridad.

## **El Alcalde**

Desde el año 2016 ocupa el cargo como Alcalde de Bucaramanga el Ingeniero Rodolfo Hernández Suarez, empresario, ingeniero civil y político Colombiano. Nacido en Piedecuesta en el año 1945, estudió Ingeniería Civil en la Universidad Nacional de Colombia, en 1972 funda su propia constructora HG, con proyectos de vivienda. En el 2015 se lanzó como candidato a la Alcaldía de Bucaramanga, lidera el movimiento Lógica, ética y estética, frase que es también lema de su gobierno. Su interés principal es la lucha contra la corrupción.

## **Gabinete público – secretarías**

- Secretaria administrativa
- Secretaria de hacienda
- Secretaria de infraestructura
- Secretaria de desarrollo social
- Secretaria de educación
- Secretaria de salud y ambiente
- Secretaria del interior
- Secretaria de planeación
- Secretaria jurídica

## Organigrama de la alcaldía de Bucaramanga



## **Metodología del proyecto en la práctica**

Como objetivo de la práctica el estudiante brindara un apoyo para el municipio en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión de calidad en la alcaldía de Bucaramanga, siendo asistente de la ING. Siomara Hernández en el área de calidad y apoyando en diversos procesos a lo largo de la jornada laboral.

### **Funciones para desarrollar en la práctica**

- Mejoramiento de procesos para la dimensión de gestión por valores y talento humano.
- Diseño de la metodología para la gestión del conocimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Diseño de herramientas de seguimiento y control para el MIPG.
- Actualización para los procesos de MIPG.
- Apoyo al equipo de trabajo el desarrollo de las acciones correctivas del plan de acción.
- Desarrollo de herramienta para el seguimiento de la dimensión gestión del conocimiento e innovación del MIPG.
- Crear procesos para realizar actividades

## Cronograma de actividades

<b>HORA</b>	8:00am a 10:00m	10:00m a 12:00pm	12:00pm a 1:00pm	1:00pm a 5:00pm
<b>ACTIVIDADES</b>	Se asiste a reuniones donde se asignan actividades a realizar durante la jornada laboral.	Se empiezan a desarrollar las actividades asignadas en la reunión.  Se trabaja en la herramienta de seguimiento y control de la dimensión de gestión del conocimiento y innovación.	Hora de almuerzo	Se continúa el desarrollo de las actividades asignadas en la reunión para de esta manera finalizarlas.  Fin de la jornada laborar y entrega de actividades realizadas a la  Ingeniera Siomara Hernández

## **Planteamiento del proyecto**

Como plan de valor agregado se espera apoyar en el área de gestión de calidad y asistir de manera directa al modelo integrado de planeación y gestión, de la alcaldía de Bucaramanga, para que esta esté en su óptimo estado según las normativas de calidad con las que cuenta la alcaldía de Bucaramanga.

Además, se espera elaborar una herramienta para el seguimiento y control del plan de trabajo de la dimensión del conocimiento e innovación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para de esta manera facilitar el seguimiento del MIPG por los diferentes directivos de cada dependencia de manera eficiente y oportuna.

## **Justificación**

El principal objetivo del autor durante el desarrollo del proyecto es, proponer una solución viable en el problema que se está presentando al momento de llevar un registro de las personas capacitadas ya que se está llevando de manera manual y no es digitalizado, la cual está generando un desgaste por parte de los funcionarios.

Se le dará solución para dicho problema, dependiendo el funcionario que realice la capacitación, con el fin de dar un mejoramiento al momento de llevar un registro mensual de cada capacitación y este sea digitalizado y subido a la nube inmediatamente.

## **Objetivos**

El autor tuvo un rol en la Alcaldía de Bucaramanga como practicante, el cual trazo unos objetivos con el fin de dar alcance a la problemática presentada en esta institución.

### **Objetivo general**

Realizar una herramienta en Excel para solucionar el problema que se está presentando al momento de llevar un registro de las personas capacitadas ya que actualmente este proceso se está haciendo de manera manual y no es digitalizado.

### **Objetivo específico**

1. Identificar fechas de capacitación, nombre de personas capacitadas y capacitadores.
2. Capacitar los funcionarios públicos para su correcto uso y de esta manera tener digitalizado los registros de las capacitaciones.

## Delimitaciones de los procesos

A continuación se explicara el funcionamiento de la herramienta de seguimiento de capacitaciones en el área de calidad.

 <b>REGISTRO DE CAPACITACIÓN, INDUCCIÓN Y RE INDUCCIÓN EN EL SIGC</b>													
PERIODO		Nombre de capacitador		ing. Siomara	SABEL CRISTINA P	ING. KATHY YERENA	ING. JORGE DURAN	ING. MARIO MENDOZA	ING. SO HERNA				
		DIA DE APLICACIÓN										23 de ene	
N.	Nombre del Participante	Proceso / Área / Dependencia		Vinculación	EVAL	Vinculación	EVAL	Vinculación	EVAL	Vinculación	EVAL	Vinculación	EVAL
				UACI	ON	UACI	ON	UACI	ON	UACI	ON	UACI	ON
				CPS	Planta	CPS	Planta	CPS	Planta	CPS	Planta	CPS	Planta

En esta primera parte de la herramienta se pueden observar el periodo en el que se realiza la capacitación ya que esta se va a llevar mes a mes y es necesario tener conocimiento del mes en que se dictó, también podemos observar el nombre de los capacitadores o los enlaces que son los responsables de llevar el registro de las personas capacitadas y de dictar la capacitación, vemos el nombre de cada participante que sería el nombre la persona capacitada.

Además podemos observar a que proceso, área o dependencia pertenece el participante, para de esta manera tener información más clara del participante, a continuación tenemos el

registro de la vinculación del participante, para saber si este está por contrato de prestación de servicios o está contratado directamente por la alcaldía de Bucaramanga.

N.	Nombre del Participante	Proceso / Area / Dependencia	En	febr	mrzo	abr	my	jun	jul	agto	sept	oct	nov	AST.
1	Noyoliz Jimenez S	Sec. Administrativa-Archivo	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	Gabriel Galvis Herrera	Secretaría Administrativa	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
3	Olga Lucía Rueda Rodríguez	Sec. Administrativa-Inventarios	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
4	Tatiana Becerra Melendez	Sec. Administrativa-Archivo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	Julian Enrique Cornejo Plata	Sec. Administrativa-Archivo	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	Angélica María Basto Gutiérrez	Sec. Administrativa-Archivo	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	Lilian Andrea Rodríguez Cárdenas	Sec. Administrativa-Archivo	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
8	Nora Patricia Alvarez Villamizar	Sec. Administrativa-Archivo	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2

En esta segunda parte de la herramienta de seguimiento podemos encontrar el resumen general por participante y por mes, el cual nos muestra exactamente cuántas veces ha asistido dicho participante a las capacitaciones durante los que va corriendo del año para de esta manera llevar un registro más detallado y sea más fácil de notificar a sus respectivos directivos de la asistencias de sus funcionarios a las capacitaciones.

Etiquetas de fila	Suma de En	Suma de febr	Suma de mrzo	Suma de abr	Suma de my	Suma de jun	Suma de jul	Suma de agto	Suma de sept	Suma de oct	Suma de nov	Suma de AST.
Sec. Salud y Ambiente	30	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	36
Sec. Administrativa	6	12	9	6	0	0	0	0	0	0	0	33
Sec. Interior	10	0	14	1	0	0	0	0	0	0	0	25
Valorización	1	1	13	1	0	0	0	0	0	0	0	16
Sec. Administrativa-Archivo	8	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	15
OCID	6	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Sec. Administrativa-Mejoramiento Continuo	4	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	12
Sec. Infraestructura	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Sec. Hacienda	4	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	7
Sec. Administrativa-Inventarios	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6
UTSP	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6
Sec. Educación	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Sec. Desarrollo Social	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
OCIG	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
DADEP	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4
OFAI	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Gestión de Comunicación	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Sec. Planeación	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
Secretaría Administrativa	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
NA	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Sec. Jurídica	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
OATIC	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Sec. Administrativa-SST	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Por ultimo tenemos el resumen general por secretaria el cual nos muestra ya de una manera más detallada cuantas personas están yendo de cada secretaria a las capacitaciones parara que de esta manera sea mucho más fácil de reportar o notificar a inasistencia de dicho personal a las capacitaciones.

## **Marco teórico**

### **Representación automática de funciones en Excel**

En su documento Bernal, Martínez & Bernal en el año 2011 afirman que “excel cuenta de forma estándar con numerosas funciones matemáticas predefinidas, de manera que a través de la creación de tablas de valores XY es posible representarlas.”, además de eso “también podemos evaluar funciones con solo escribirlas como texto, y representarlas de forma directa, sin necesidad de elaborar tablas utilizando para ello los nombres dinámicos.” (Bernal, Martínez & Bernal, 2011)

Al combinar otras herramientas de dicha hoja de cálculo y la correspondiente programación en VBA, ocurre la presentación de gráficas, representando incluso dos a la vez o sus derivadas numéricas, e incluso desde otras aplicaciones de Office, tales como Word o PowerPoint.

### **Importancia de la capacitación.**

De acuerdo Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. D. (2011) se ha demostrado que la capacitación es una variable que influye en el aprendizaje de las organizaciones que ayuda a mejorar la calidad en el desempeño de las funciones, al capacitar a sus empleados desde la primera vez que realizan sus funciones la calidad aumentaba.

## **Gestión del talento humano**

Para empezar debemos definir los conceptos principales, García, Sánchez y Zapata (2008, p.16) definen la gestión del talento humano como: “la actividad estratégica de apoyo y soporte a la dirección, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar al personal requerido para generar y potencializar, el management, la cultura organizacional y el capital social, donde se equilibran los diferentes intereses que convergen en la organización para lograr los objetivos de manera efectiva”.

## **Las TIC como apoyo administrativo**

En cuanto al apoyo de las TIC al tema administrativo el objetivo principal del avance de la tecnología es el éxito de las organizaciones (Aguilera y Riascos, 2009 citado por Riascos, & Aguilera, 2011).

Las TIC que más se utilizan son las bases de datos y sistemas de información influyendo en que se conviertan en empresas u organizaciones más competitivas e innovadoras. (Riascos, & Aguilera, 2011).

## Conclusiones

Con respecto a los hallazgos encontrados durante la práctica empresarial sobre las falencias en el seguimiento de las capacitaciones realizadas por los enlaces de calidad en la alcaldía de Bucaramanga, se evidencia que dichos problemas se encuentran directamente correlacionado con la falta de herramientas para llevar un control de esta, ya que solamente se lleva un seguimiento manual y no digitalizado, para llevar un seguimiento mas efectivo y tener un registro en el tiempo que se van dando estas capacitaciones es necesario que los enlaces atiendan de manera mensual la herramienta para de esta manera actualizarla, para esto es necesario mejorar la información obtenida de las personas en el momento de hacerle su respectivo registro, para esto debemos tener en cuenta lo siguiente.

- Para el registro se halló que las personas no escriben con letra legible sus nombre, en el momento de empezar a pasar las listas de capacitaciones es necesario que el personal encargado de hacer la recolección de datos de los participantes les pidan que escriban su nombre de forma legible ya que en el momento de hacer la actualización en la herramienta esta no se podrá escribir de una manera correcta lo cual llevara a que esta persona no quede actualizada en la herramienta, esto quiere decir que es como si no hubiera asistido a dicha capacitación durante ese mes, lo cual llevara a pasarle un reporte al encargado de dicho proceso ya que su personal no esta asistiendo a las capacitaciones dictadas por los enlaces de calidad.
- La herramienta de seguimiento fue diseñada para llevar un control mensual de las capacitaciones que va desde el mes de enero hasta el mes de noviembre el cual todo va relacionado y se debe actualizar de manera oportuna por cada enlace, se puede evidenciar que los enlaces de calidad no están actualizando esta herramienta en el

periodo de tiempo indicado si no que dejan pasar uno o dos meses lo cual es un gran problema para esta herramienta ya que esto produce un desbalance en el sistema operativo de esta en cual conlleva a hacerle una actualización a esta de datos porque todo lo que se lleve hasta el momento por ejemplo si estamos en el mes de junio se supone que todos ya han debido de actualizar sus casillas con las personas que han capacitado hasta dicho mes, si en junio se llegan a meter datos en el mes de enero esta tendrá un desbalance en el resumen general.

- En el momento de hacer el registro de la persona también es muy importante que este escriba de una forma legible en la planilla su proceso, área o dependencia ya que estos datos son muy importantes en el momento de hacer dicha actualización de la herramienta, esta herramienta esta diseñada para llevar un seguimiento por proceso, área o dependencia y también por persona, esto quiere decir que esta cuenta el número de personas que fueron a una capacitación por el mes y también nos da la información exacta de cuantas personas fueron de cada proceso, área o dependencia dejando así un número exacto de las personas que asistieron a dicho mes.
- Es necesario en el momento de que cada enlace de calidad actualice la herramienta la suba inmediatamente en la nube en Dropbox para así darle paso a los demás enlaces de tener esta información en tiempo real.

## Recomendaciones

A continuación, presentaré mis recomendaciones a la Alcaldía de Bucaramanga en el área de calidad para que de esta manera se siga implementando de manera correcta la herramienta de seguimiento y control para las capacitaciones.

- En el momento de hacer el registro de la persona también es muy importante que este escriba de una forma legible en la planilla su proceso, área o dependencia ya que estos datos son muy importantes en el momento de hacer dicha actualización de la herramienta, esta herramienta está diseñada para llevar un seguimiento por proceso, área o dependencia y también por persona, esto quiere decir que esta cuenta el número de personas que fueron a una capacitación por el mes y también nos da la información exacta de cuantas personas fueron de cada proceso, área o dependencia dejando así un número exacto de las personas que asistieron a dicho mes.
- Es necesario en el momento de que cada enlace de calidad actualice la herramienta la suba inmediatamente en la nube en Dropbox para así darle paso a los demás enlaces de tener esta información en tiempo real.
- Se les recomienda a los capacitadores hacer capacitaciones mensuales y de forma más didácticas donde el personal capacitado esté a gusto con la información dada.
- Las listas de registro en el momento de ubicarlas en la planilla no de forma que solamente una persona derecha pueda escribir ya que esto es un problema si la persona escribe con la mano izquierda porque no podrá escribir su nombre de manera correcta

- Mantener actualizada la herramienta en el Dropbox y en la nube de la alcaldía para que de esta manera sea más fácil, para todos los enlaces tener acceso a ella y hacer el respectivo registro de sus capacitaciones.

## Referencias bibliográficas

Alcaldía de Bucaramanga. Bucaramanga. Recuperado de:  
<https://www.bucaramanga.gov.co/el-mapa/>.

Alcaldía de Bucaramanga. Historia. Recuperado de: <https://www.bucaramanga.gov.co/el-mapa/historia/>.

Alcaldía de Bucaramanga. Organigrama. Recuperado de:  
<http://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/organigrama/>.

Bernal, J.J., Martínez, S. M., & Bernal, P. (2011). *Representación automática de funciones en Excel y su aplicación docente*. *Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA*, 12, 141-157. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4215192>.

García, M., Sánchez, K. & Zapata, A. (compiladores). (2008). *Perspectivas Teóricas para el estudio de la Gestión Humana. Una relación con el capital social, la cultura organizacional y el management*. Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.

Ortegón, E., Pacheco, J.F., & Prieto, A. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. D. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 33, 79 – 100. Recuperado de:  
<http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/13/26>.

Riascos, S.C., & Aguilera, A. (2011). *Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano*. (Proyecto de Investigación). Universidad del Valle, Cali, Colombia. Recuperado de:  
[http://poligramas.univalle.edu.co/index.php/cuadernos\\_de\\_administracion/article/download/88/164?inline=1](http://poligramas.univalle.edu.co/index.php/cuadernos_de_administracion/article/download/88/164?inline=1).

Sinnaps. (2019). *Herramientas de control y seguimiento de proyectos*. Recuperado de:

<https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/seguimiento-de-proyectos>.

Uyerra, E. (2014). El proceso de seguimiento de los sistemas de control de calidad interno de los auditores (III). *Auditoria, Control de calidad, Normas técnicas auditoria*. Recuperado de: <https://estebanuyerra.com/el-proceso-del-seguimiento-de-los-sistemas-de-control-de-calidad-interno-de-los-auditores-iii/>.