
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 1 de 25

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA. ....	2
ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA. ....	3
1.1. Centro de práctica. ....	3
1.1.1 Misión. ....	3
1.1.2 Visión. ....	3
1.1.3 Objetivos institucionales. ....	3
1.1.4 Estudio organizacional del centro de práctica. ....	5
1.2. Objetivo de la práctica empresarial. ....	5
1.3. Funciones. ....	5
1.4. Justificación de la práctica empresarial. ....	7
1.5. Equipo de trabajo. ....	7
2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS. ....	7
2.1. Título de la propuesta. ....	7
2.2. Planteamiento del problema. ....	7
2.3. justificación. ....	8
2.4. Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos). ....	8
2.4.1 Objetivo General. ....	8
2.4.2 Objetivos Específicos. ....	9
2.5. Diseño Metodológico. ....	9
2.5.1 Análisis cualitativo. ....	9
2.5.2 Análisis cuantitativo. ....	9
2.6. Cronograma de Actividades. ....	10
2.7. Presupuesto (Ficha de presupuesto). ....	10
3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA. ....	10
3.1. Marco de referencia. ....	10
Antecedentes. ....	10
Marco Teórico. ....	11
Marco Legal. ....	12
3.2. Desarrollo y logro de objetivos. ....	13
3.2.1. Capacitar: ....	13
Objetivo principal. ....	15
Cronograma de capacitación. ....	15
Ejecución de la capacitación. ....	17
Certificar la participación. ....	18
3.2.2. Registrar: ....	20
4. CONCLUSIONES. ....	21
5. RECOMENDACIONES. ....	22

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo <small>Vigilada Mineducación</small>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 2 de 25

6.	TABLA DE FIGURAS .....	22
7.	TABLA DE TABLAS .....	22
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	23

## 1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

<b>Nombre del estudiante</b>	<b>SORAYA OSPINA GIRALDO</b>
<b>Programa académico</b>	<b>Administración de Negocios Internacionales</b>
<b>Nombre de la Agencia o Centro de Práctica</b>	<b>CEMEX PREMEZCLADOS DE COLOMBIA S. A</b>
<b>NIT.</b>	<b>900687925-0</b>
<b>Dirección</b>	<b>Carrera 55 #77 Sur -34 La Estrella Antioquia</b>
<b>Teléfono</b>	<b>(601) 6039100</b>
<b>Dependencia o Área</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
<b>Nombre Completo del Jefe del estudiante</b>	<b>ADRIANA MELISSA VARÓN POLANCO</b>
<b>Cargo</b>	<b>JEFE DE RECURSOS HUMANOS</b>
<b>Labor que desempeña el estudiante</b>	<b>AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS</b>
	<b>PRACTICANTE PROFESIONAL</b>
<b>Nombre del asesor de práctica</b>	<b>JOAN ESTEBAN MORENO HERNANDEZ</b>
<b>Fecha de inicio de la práctica</b>	<b>19 DE SEPTIEMBRE DE 2023</b>
<b>Fecha de finalización de la práctica</b>	<b>18 DE MARZO DE 2023</b>

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 3 de 25

## **ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.**

### **1.1. CENTRO DE PRÁCTICA.**

#### **CEMEX PREMEZCLADOS DE CLOMBIA S.A**

##### **1.1.1 Misión.**

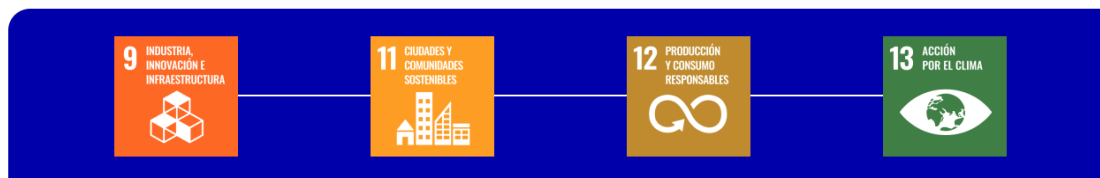
Crear valor sostenido al proveer productos y soluciones líderes en la industria para satisfacer las necesidades de construcción de nuestros clientes en todo el mundo. (CEMEX, s.f.).

##### **1.1.2 Visión.**

Construir un mejor futuro para todas nuestras partes de interés: nuestros empleados, clientes, accionistas, inversores, proveedores y las comunidades en las que vivimos y trabajamos para marcar la diferencia en cada región en la que estamos presentes. (CEMEX, s.f.)

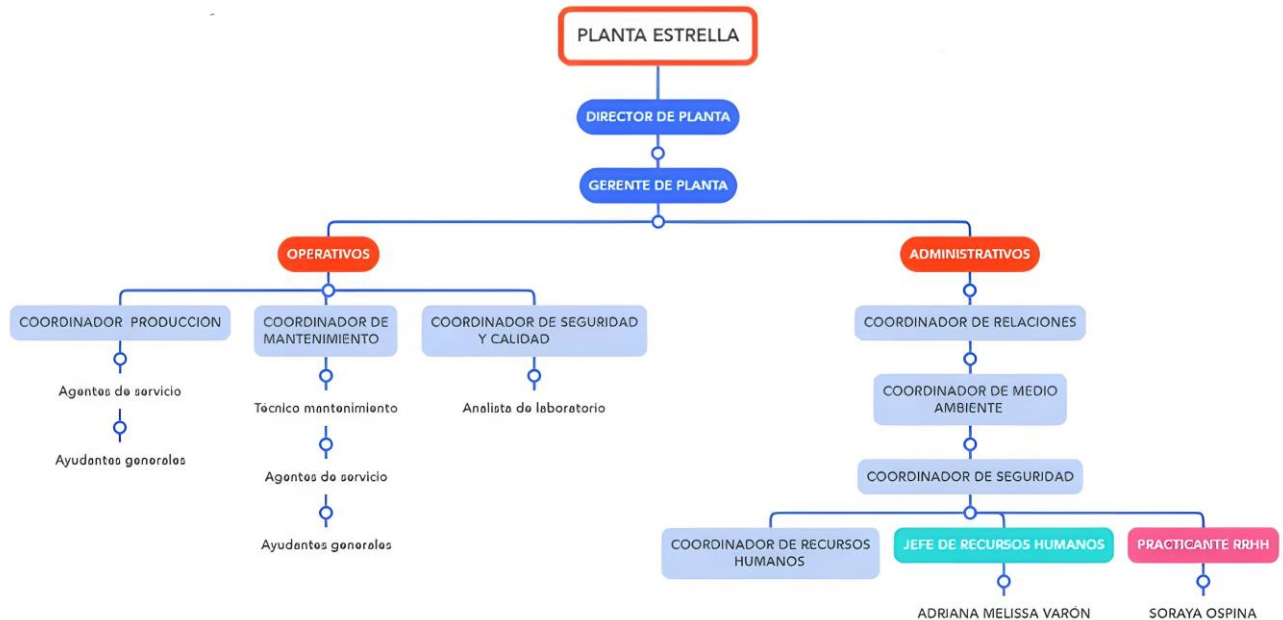
##### **1.1.3 Objetivos institucionales.**

Área de Enfoque	Indicador Clave de Desempeño	Resultado 2022	Meta 2025	Meta 2030	Vinculo a los ODS Prioritarios
Salud y Seguridad	• Fatalidades de empleados (Núm.)	3	0	0	9, 11
	• Tasa de Frecuencia de Incidentes Incapacitantes	0.5	0.2	0	9, 11
Enfoque al Cliente	• Net Promoter Score (NPS)	66	-	70	9
Productos y Soluciones Sostenibles	• Ventas de cemento Vertua® vs. volumen total de cemento vendido (%)	41	50	-	11, 13
	• Ventas de concreto Vertua® vs. volumen total de concreto premezclado vendido (%)	33	50	-	11, 13
Acción Climática	• Emisiones específicas netas de CO <sub>2</sub> por ton de productos cementantes (kgCO <sub>2</sub> /material cementante) <sup>1</sup>	562	520	<430	9, 11, 13
	• Factor de Clinker (cementante) (%)	73.7	74	68	9, 11, 13
	• Tasa de combustibles alternos (%)	35	43	55	9, 11, 13
	• Consumo eléctrico de fuentes de energía limpia en cemento (%)	33	40	65	9, 11, 13
Economía Circular	• Gestión de insumos derivados de residuos (millones de toneladas)	27	-	41	9, 11, 12
	• Proporción de insumos derivados de residuos gestionados vs. residuos enviados a disposición	67	-	100	9, 11, 12
Emisiones al Aire	• Reducción en emisiones de polvo por tonelada de clinker a partir de la línea base de 2005 (%)	85	-	95	12
	• Reducción de emisiones de Nox por tonelada de clinker a partir de la línea base de 2005 (%)	43	-	47	12
	• Reducción de emisiones de SOx por tonelada de clinker a partir de la línea base de 2005 (%)	60	-	67	12
Biodiversidad	• Planes de rehabilitación de canteras, Planes de Acción de Biodiversidad (PAB) y certificación por terceros	88	-	100	11, 13
	• Certificación de sitios críticos por terceros (%)	70	-	100	11, 13
Agua	• Implementación de Planes de Acción de Agua en sitios localizados en áreas con escasez de agua (%) <sup>3</sup>	20	-	100	12
	• Reducción de extracción de agua dulce por productos cementantes (%)	1.6	-	20	12
	• Reducción de extracción de agua dulce por producto agregado (%)	0	-	15	12
	• Reducción de extracción de agua dulce por producto de concreto (%)	5.1	-	10	12
Comunidades	• Planes de relacionamiento comunitario que incluyen diálogos formales con grupos de interés y comités en todos los sitios prioritarios (%)	91	-	100	9, 11
	• Socios comunitarios (millones de personas) <sup>4</sup>	26	-	30	11
Experiencia del Empleado	• Net Promoter Score de empleados (eNPS)	45	-	≥43	9, 11
	• Rotación voluntaria (%) <sup>5</sup>	12	-	<10	9
Proveedores	• Evaluación de sostenibilidad de nuestros proveedores críticos realizada por un tercero independiente (% gasto evaluado)	68	80	90	9, 11, 12, 13
Ética y Cumplimiento	• Implementación del Programa de Mejora Continua en Ética y Cumplimiento (%)	89	-	100	9
Finanzas Sostenibles	• Deuda ligada a sostenibilidad (%)	42	50	85	9, 11, 12, 13



Fuente: Cemex.com

### 1.1.4 Estudio organizacional del centro de práctica




Fuente: Elaboración propia


### 1.2. OBJETIVO DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.

Gestionar, procesar y verificar el correcto funcionamiento dentro del área de Recursos Humanos (RR.HH: Es el área dentro de CEMEX donde se diligencia todo lo relacionado con los colaboradores y las labores que realicen dentro de la compañía; se utilizarán estas siglas a lo largo de este proyecto) principalmente en temas de documentación, requisitos legales de la compañía para con los colaboradores, por medio de bases de datos, las tecnologías de la información y el internet de las cosas.

### 1.3. FUNCIONES

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 6 de 25

- **Selección y reclutamiento:** El auxiliar de RRHH puede participar en el proceso de selección y reclutamiento de nuevos empleados, desde la publicación de ofertas de empleo hasta la revisión de currículos y la organización de entrevistas.
  
- **Manejo de información:** El auxiliar de RRHH puede ser responsable de mantener actualizada la base de datos de empleados y de llevar registros precisos de la información personal, laboral y de seguridad social de los trabajadores.
  
- **Gestión de beneficios:** El auxiliar de RRHH puede ser responsable de administrar los programas de beneficios para los empleados, como seguros de salud, planes de pensiones y otros incentivos.
  
- **Capacitación y Desarrollo:** El auxiliar de RRHH puede colaborar en la organización y coordinación de programas de capacitación y desarrollo profesional para los empleados.
  
- **Cumplimiento normativo:** El auxiliar de RRHH puede ser responsable de mantener actualizados los registros y cumplir con las regulaciones laborales y fiscales locales y nacionales.
  
- **Manejo de conflictos:** El auxiliar de RRHH puede ayudar en la resolución de conflictos y problemas laborales entre los empleados, así como en la gestión de los procesos disciplinarios.
  
- **Administración de nómina:** El auxiliar de RRHH puede colaborar en la gestión de los procesos de nómina y en la emisión de los recibos de pago de los empleados.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 7 de 25</p>

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.**

Cemex, una compañía que se preocupa por sus colaboradores y su bienestar, tiene el deber de entregar la mejor atención, de manera efectiva y oportuna a las personas que hacen parte de la misma, por esta razón la participación como practicante dentro de esta compañía es vital, no solo por la cantidad de colaboradores que CEMEX tiene en sus instalaciones, sino por darle una atención personalizada a quién lo necesite, y gestionar sus requerimientos de la mejor manera, trabajando de la mano de mi jefe inmediato.

#### **1.5. EQUIPO DE TRABAJO.**

- **Adriana Melissa Varón Polanco**
- **Soraya Ospina Giraldo**


### **2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS**

#### **2.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

**Promoviendo la cultura del autoservicio para CEMEX Antioquia**

#### **2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A la hora de la gestión de beneficios y manejo de la información, se puede observar que los colaboradores se acercan a la oficina de RRHH a preguntar por cuál medio y de qué manera se puede acceder a dicha información o beneficios, ya que a ellos se les hace complicado entender un poco de las redes sociales y como interactuar con ellas por medio de un link o encuesta realizada; por ejemplo, cuando se pide “un día más para ti”, que es uno de los espacios que ofrece CEMEX, para tomar un día, sea para acudir a una cita, el día de cumpleaños, entre otros, ellos deben llenar un formulario que se le envía a su jefe inmediato y se hace efectivo, al igual la colilla de pago mensual, se cuenta con una

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 8 de 25

plataforma donde los colaboradores pueden emitir el pago de su nómina, pero la mayoría no sabe utilizarla, trasladando esos requerimientos a nuestra área, atrasando algunas tareas que se deben realizar y aumentando el tiempo de espera para dar una respuesta eficaz.

### **2.3. JUSTIFICACIÓN.**

Con lo anterior, se evidencia un estancamiento en la divulgación de la información necesaria para los colaboradores, la cual da seguridad, confiabilidad y soporte a CEMEX como compañía, por esta razón es importante dar una correcta y efectiva capacitación en temas de herramientas, plataformas y tecnologías creadas para los clientes internos y que dan una solución rápida, ecológica ya que todos los documentos se emiten por medio de PDF, para cumplir con el objetivo del área de RRHH.

La propuesta ya mencionada, es viable en modo de que se tienen las herramientas para hacerlo, como por ejemplo su celular corporativo, ahí el colaborador puede hacer todas las consultas pertinentes y por ello se puede guiar por medio de las capacitaciones para aprender de una manera fácil.


En ella se da cuenta de la importancia de realizar la propuesta desde el contexto de la Agencia o Centro de Práctica. Así mismo expresar la viabilidad, la necesidad y las bondades de hacer el proyecto.

### **2.4. OBJETIVOS (OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS).**

#### **2.4.1 Objetivo General**

Generar una cultura del autoservicio en los clientes internos (colaboradores) para la reducción de tiempos de espera al servicio de RRHH, en el lapso de un mes.



	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 9 de 25

## 2.4.2 Objetivos Específicos

1. Capacitar de manera oportuna y regular a los colaboradores en temas de herramientas tecnológicas y plataformas de CEMEX para la autogestión de documentos y tramites.
2. Registrar el número de requerimientos por día, antes y luego de la capacitación para medir la reducción de los mismos y la divulgación de la información.

## 2.5. DISEÑO METODOLÓGICO.

Para llevar a cabo este proyecto, se propone un análisis mixto que tenga la capacidad de integrar de manera sinérgica los objetivos específicos para lograr un resultado positivo a la hora de ejecutar las actividades y su respuesta.

### 2.5.1 Análisis cualitativo

El análisis cualitativo se presenta en este proyecto en el momento que se elige hacer una capacitación, para que los colaboradores aprendan y tengan el entendimiento sobre su propia seguridad social, su desprendible de pago, gestionar sus días libres, sin depender de una persona, o área encargada.

### 2.5.2 Análisis cuantitativo

Mientras que con el análisis cuantitativo se medirá la efectividad que pueda tener a lo largo de los días la capacitación realizada por medio de conteos diarios de los requerimientos de los colaboradores, promediando y comparando el antes y después de los ya mencionados.

Adicional a lo anterior, se consultarán fuentes primarias y secundarias, como artículos de revistas académicas, estadísticas, libros o bases de datos, para la ampliación y sustentación de este proyecto.

## 2.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

TAREA IDENTIFICACIÓN	TAREA TÍTULO	TAREA DUEÑO	EMPEZAR FECHA	PENDIENTE FECHA	DURACIÓN EN DÍAS	PCT DE LA TAREA ÍNTEGRO	FASE UNO					FASE 2					FASE 3									
							SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
							M	T	W	R	F	M	T	W	R	F	M	T	W	R	F	M	T	W	R	F
1	Capacitación para la autogestión.																									
1.1	Diagnostico	SORAYA	10/20/23	10/21/23	1	100%																				
1.2	Planificación	SORAYA	10/21/23	10/22/23	1	50%																				
1.3	Programación	SORAYA	10/22/23	10/23/23	1	0%																				
1.3	Ejecución	SORAYA	10/30/23	10/31/23	1	0%																				
1.4	Seguimiento	SORAYA	11/01/23	11/08/23	7	0%																				
1.5	Certificación	SORAYA	11/10/23	11/11/23	1	0%																				
2	Registro de requerimientos																									
2.1	Antes de la capacitación	SORAYA	10/25/23	10/30/23	5	0%																				
2.2	Después de la capacitación	SORAYA	10/30/23	11/05/23	6	0%																				
2.3	Realización de promedios semanales	SORAYA	11/05/23	11/06/23	1	0%																				
3	Rendimiento / Monitoreo del Proyecto																									
3.1	Seguimiento de esfuerzos y costos	SORAYA	11/10/23	11/11/23	1	0%																				
3.2	Rendimiento del proyecto	SORAYA	11/12/23	11/13/23	1	0%																				

Fuente: Elaboración propia

## 2.7. PRESUPUESTO (FICHA DE PRESUPUESTO)


WBS	TASK	DESCRIPTION	STATUS	PLANNED START DATE	ACTUAL START DATE	END DATE	LABOR		MATERIALS		FIXED		BUDGET	ACTUAL	UNDER/OVER
							HR	\$/HR	UNITS	\$/UNITS	TRAVEL	EQUIP / SPACE			
P1	PROJECT 1														
1.0	CAPACITACIÓN	PLATAFORMAS		10/30/2023		10/30/2023	1.5	\$866,666.00				CEMEX	\$ 1,300,000.00	\$ 1,299,999.00	(1.00)
2.0	LUGAR DE PRESENTACIÓN	CAFETERÍA		10/30/23		10/30/2023	1.5	\$0.00				CEMEX	\$ -	\$ -	-
3.0	TALENTO HUMANO	SORAYA O		10/10/23		10/11/2023	120.0	\$6,737.00				SORAYA O	\$ 1,000,000.00	\$ 808,440.00	(191,560.00)
4	CERTIFICADOS	PAPEL IMPRESO		11/25/2023		11/26/2023			70.0	\$7,000.00		CEMEX	\$ 500,000.00	\$ 490,000.00	(10,000.00)
5	REGISTRO DE DATOS	NUMERO DE REQ		10/30/23		10/30/2023	30.0	\$6,700.00				CEMEX	\$ 200,000.00	\$ 201,000.00	1,000.00
6	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	INVESTIGACIÓN		10/30/23		11/10/2023	80.0	\$6,700.00	1.0	\$0.00		CEMEX	\$ 536,000.00	\$ 536,000.00	-
7	MONITOREO	EQUIPO TEC		10/30/23		11/10/2023	80.0	\$6,700.00	1.0	\$0.00		CEMEX	\$ 536,000.00	\$ 536,000.00	-
9	Task												\$ -	\$ -	-
SUBTOTAL								3381439	\$ 490,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4,072,000.00	\$ 3,871,439.00	\$ (200,561.00)

Fuente: Elaboración propia.

## 3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

### 3.1. MARCO DE REFERENCIA

#### Antecedentes

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 11 de 25</p>

Este proyecto es realizado a partir de la práctica profesional en Cemex Premezclados de Colombia en el área de Recursos Humanos con el objetivo de aportar profesionalmente a la compañía y aprender del mundo laboral.


En un principio las funciones de que se desempeñan dentro del área ya mencionada anteriormente son concisas y directas; pero en el recorrido se han podido observar retrocesos en el proceso de brindar una correcta atención a los clientes (internos); para dar una solución se indaga en lo que podría ser una solución efectiva por medio de los procesos ya establecidos, pero mejorándolos de forma en que los colaboradores tengan conocimiento de la manera en cómo hacerlo correctamente.

En el proceso se pueden descubrir varias herramientas en donde los colaboradores pueden resolver sus dudas y gestionar sus requerimientos, pero los hallazgos apuntan a que muy pocos de ellos saben utilizar estas herramientas o que algunas de ellas no funcionan; estas herramientas son: SuccessFactors (días libres y vacaciones para personal administrativo), EY (desprendibles de pago), FORMS (días libres para personal operativo).

Adicional a lo anterior, también se dan capacitaciones mensuales sobre distintos temas importantes para la compañía, como lo son seguridad y salud en el trabajo, excelencia operacional, seguridad industrial, seguridad vial e inducciones dependiendo el cargo, pero ninguna enfocada a las tecnologías de la información o plataformas para la autogestión de requerimientos.

## **Marco Teórico**

Para Cabrera (2009) Cuanto más desarrollada tecnológicamente está la sociedad, mayor es la necesidad de talento, es decir, personas con capacidades técnicas y emocionales, con capacidad de ser creativo, innovar, crear valor y afrontar los retos negocio, aportando

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 12 de 25

bienes y servicios de calidad y contribuyendo a la organización estando en un mundo globalizado.

Por otro lado, no muy lejano a la realidad de CEMEX, con respecto a su situación Ortiz (2019) afirma lo siguiente, si las compañías no crean un plan de promoción y desarrollo de capacitación continua de los colaboradores sobre el manejo de las TIC, de los sistemas de información y páginas web, de nada serviría la existencia y el uso de equipos tecnológicos avanzados, la existencia de internet con óptima capacidad, el conocimiento y uso adecuado de herramientas de internet y la comunicación electrónica.


Según Slotnisky (2016) si los colaboradores y las empresas no se adaptan a los cambios tecnológicos y no se capacitan, serán obsoletos en poco tiempo o perderán sus trabajos, por ello deben buscar soluciones tecnológicas que se puedan adaptar a las necesidades de los mencionados.

Con lo que tiene que ver con habilidad de talentos, Chiavenato (2019) ha señalado los siguiente: Los procesos desarrollo de recursos humanos incluyen las actividades de capacitación, desarrollo de personal y desarrollo organizacional; todas ellas representan las inversiones de la organización en su personal en el sentido de incrementar el aprendizaje organizacional y el conocimiento corporativo. (p. 324)

### **Marco Legal**

A continuación, se presentan algunas de las leyes y decretos bajo las cuales se rige la capacitación, es importante saber que el documento fundamental para el desarrollo de la capacitación es el Plan Nacional de Formación y Capacitación.

- Plan Nacional de formación y Capacitación - PNFC – lineamientos para la orientación de formación y capacitación a empleados públicos garantizar la instalación cierta y duradera de competencias y capacidades específica en las respectivas entidades.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 13 de 25

- Constitución Política de Colombia de 1991 - educación como derecho fundamental.
- Ley 115 de 1994, por la cual se expide la Ley General de Educación – educación formal, no formal e informal.
- Decreto Ley 1567 de 1998, el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.
- Ley 909 de 2004, por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones, establece objetivos de la capacitación.
- Decreto 2539 de 2005, por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos 770 y 785 de 2005.
- Ley 1064 de 2006, Por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación – educación técnica laboral en instituciones acreditadas.
- Norma ISO 10014.2021 es una norma de orientación enfocada a la gestión de una organización para obtener resultados de calidad.

### **3.2. DESARROLLO Y LOGRO DE OBJETIVOS**


#### **3.2.1. Capacitar:**

##### 3.2.1.1 Diagnóstico

- **Antes**

Las habilidades que deben potenciarse en el equipo de trabajo principalmente con Agentes de Servicio que vendrían a ser puestos operativos, son las habilidades tecnológicas y de resolución de problemas sin supervisión.

Los colaboradores de Cemex en el área operativa, la mayoría son mayores de 30 años, viven con sus familias, por lo que se logra evidenciar en muchos casos las esposas o la pareja del

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 14 de 25

colaborador es la que desde el inicio se apropia del rol desde que la persona es seleccionada, se evidencia por ejemplo que ellas son las que envían la documentación de la persona seleccionada.

Por lo anterior es menos probable que estas personas quieran hacer sus gestiones desde un celular o un computador a menos que la mayoría diga que se les va a pagar por esos minutos de más.

Para poder decidir cuál es el rumbo a seguir para implementar un plan de capacitación exitoso es indispensable determinar cuáles son las habilidades que deben potenciarse en el equipo de trabajo.

También se puede observar que constantemente los colaboradores mismos preguntan por estas plataformas, porque, aunque ellos ya tenían conocimiento de su existencia, muchas ocasiones no eran funcionales o cuando funcionaban, no sabían cómo utilizarlas.

- **Durante**


En el transcurso de la capacitación, se puede observar que los colaboradores con mayor edad son los que tienen más dificultad para entender los conceptos y el manejo de plataformas, de tal manera que se busca una forma que se entienda mejor y llevar un ritmo lento a la hora de explicar. Adicional a ello, todo fluye correctamente y se da por entendida la finalidad de la capacitación.

Figura 1: Grupo 7a.m-8am Bello

Fuente: Tomada de la capacitación plataformas cemex y tics. Octubre (2023)

- **Después**

Se hace visible que los colaboradores de una manera muy acertada siguieron las recomendaciones dadas en la capacitación y entendieron la importancia de la aplicación de todos los conceptos en áreas tecnológicas para el correcto desarrollo de actividades dentro de CEMEX.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 15 de 25

También de manera muy contundente muchos de ellos hacen saber que sería de mucha ayuda, que se realizara un instructivo o paso a paso, que sea visible en algún tablero dentro de las instalaciones o se envié por medio de los grupos de WhatsApp para que al momento de ellos hacer el trámite puedan hacerlo sin dificultad.

### 3.2.1.2 Prioridades

- Plataforma EY
- Aportes en línea
- Formulario “Un día más para ti”

### **Objetivo principal**

Generar una cultura del autoservicio en los clientes internos (colaboradores) para la reducción de tiempos de espera al servicio de RRHH, en el lapso de un mes.

### **Cronograma de capacitación**

Para la toma de evidencia se elige la programación de Planta Estrella, de la misma manera se realiza en las plantas de Bello y Rionegro en los siguientes días.

La persona encargada de realizar la programación de los Agentes de Servicio, indistintamente cualquiera que sea la actividad, es Luis Eduardo Santiago, coordinador de producción de Planta Estrella, se le pide por orden de Adriana Melissa Varón que se les programe antes de la operación.

7/11/2023		PROGRAMACIÓN AS PLANTA LA ESTRELLA							
AGENTE DE SERVICIO	CODIGO	PLACA	CR	HORA ENTRADA EN	SALIDA ESTIMADA	TURNO	TERMINA TURNO	OBSERVACIONES	PENDIENTES
EDISON ALONSO RESTREPO	100048633	W0X558	1772	6:00 a. m.	17:30	1		CAPACITACION	
JONATAN JIMENEZ ORTIZ	1408015	W0X563	1778	6:00 a. m.	17:30	2		CAPACITACION	
ANDRES RAZA	0001415741	W0X531	1794	6:00 a. m.	17:30	3		CAPACITACION	
NONATO PERALTA	0035047500	EQ0722	1860	6:00 a. m.	17:30	4		CAPACITACION	
ANDRES ROS	100048634	EQ0732	1866	7:00 a. m.	18:30	5		CAPACITACION	
JHON FREDY PALACIOS	35048007	EQ0819	1910	7:00 a. m.	18:30	6		CAPACITACION	
CARLOS ANDRES GARCIA	100033887	W0X564	1779	7:00 a. m.	18:30	7		CAPACITACION	
JHON GOMEZ	100048854	EQ0756	1898	8:00 a. m.	19:30	8		CAPACITACION	
MARLON ORTIZ	1444836	W0X541	1756	8:00 a. m.	19:30	9		CAPACITACION	
ALEXANDER MUÑOZ	0035048349	W0X530	1793	8:00 a. m.	19:30	10		CAPACITACION	
WILLIAM DELGADO	0001417453	W0X551	1766	8:00 a. m.	19:30	11		CAPACITACION	
ORFENIO BOHORQUEZ	001352219	W0X543	1758	8:00 a. m.	19:30	12		CAPACITACION	
VICTOR ESTRADA	1404377	EQ0725	1864	7:00 a. m.	18:30	13		CAPACITACION	CAPACITACION AMBIENTAL
ALEXANDER BIDOYA	1410506	W0X561	1775	7:00 a. m.	18:30	14		CAPACITACION	CAPACITACION AMBIENTAL
HARIS NORRBY RODRIGUEZ	1438383	EQ0815	1906	6:00 a. m.	17:30	15		CAPACITACION	RECOGER MIXER EN BELLO
JULIO CESAR CASTRILLON	100046584	WMZ788	1676	6:00 a. m.	17:30	16		CAPACITACION	RECOGER MIXER EN BELLO
DAVID SALAZAR	1444701			11:30 a. m.	23:00			RELEVO 1	
ANDRES BARCO	1443980			11:30 a. m.	23:00			RELEVO 2	
GERMAN VELEZ	1436490	W0X563	1805	TALLER				VACACIONES	
<b>MANTENIMIENTOS - VEHICULOS VARADOS</b>									
PLACA	CR	NOVEDA						AVISO	FECHA
w0x577	1788	PM4							11/07/2023
w0x530	1793	MOTOR EN MAL ESTADO							SIN FECHA ESTIMADA
w0x543	1758	AGUA EN LA CABINA							SIN FECHA ESTIMADA
w0x531	1794	en PREPARACION DE ALINEACION Y BALANCEO							SIN FECHA ESTIMADA
<b>PERMISOS O RELACIONADOS</b>									
AGENTE DE SERVICIO	CODIGO	Fecha de							TIPO DE PERMISO
<b>CIÓN PERSONAL DE PLANTA, LA ESTRELLA</b>									
HECTOR HINCAPIE				5:45 a. m.					OPERADOR PLUMA
HENOR JOSÉ CEBALLOS				7:00 a. m.					AYUDANTE DE EPLANTA
ALEXANDER				7:00 a. m.					CARRADOR
ALBERTO ARAUJO				5:45 a. m.					ELECTROMECHANICO
LUIS EDUARDO SANTIAGO				5:45 a. m.					COORDINADOR PRODUCCION
MARIBELIANO ESCUDERO				12:00 p. m.					COORDINADOR PRODUCCION
DAGNOVER PEREZ				6:00 a. m.					COORDINADOR TECNICO

Tabla 1: Programación Planta Estrella 7/11/2023

Fuente: Elaboración Luis Eduardo Santiago, coordinador de producción. (2023)

• **Lugar:** La capacitación se dictó en las tres plantas principales de Antioquia (Estrella, Bello y Rionegro).

• **Fecha:**

Estrella - Martes 7 de noviembre

Rionegro - Miércoles 8 de noviembre

Bello - Jueves 9 de noviembre

• **Medio de aviso:** Por medio de WhatsApp se da aviso de la programación matutina al equipo de trabajo y se envía en la tabla el nombre de la persona y en qué grupo estuvo programado.



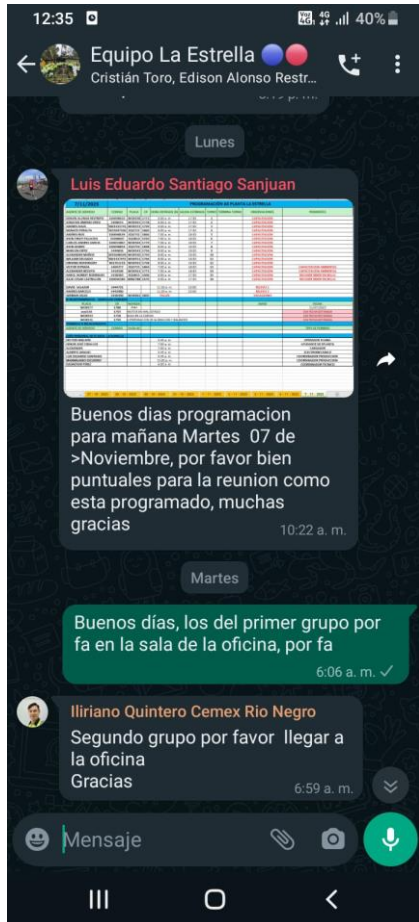



Figura 1: Divulgación de la programación para la capacitación. Captura de pantalla.

Fuente: Grupo WhatsApp: Equipo La Estrella ●● (2023)

- **Grupos:** La capacitación se dictó en grupos de 10 a 15 personas dependiendo del número de colaboradores por planta, en grupos de 5 por horario (6a.m-7a.m) (7am-8am) (8am-9am), por una hora, para un total de 3 horas completas
- **Tipo de capacitación:** Dictada con un enfoque mixto por aprendizaje dirigido por instructor (Soraya Ospina Giraldo) y actividades en grupo.

### **Ejecución de la capacitación**

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 18 de 25

Se inicia dando los conceptos generales como definición de las TIC'S, una breve explicación de cómo utilizarlas de la mejor manera para la no intervención de manera negativa en el trabajo (distracciones)

Se señalan las plataformas en donde CEMEX emite la información y pueden ser utilizadas por los colaboradores, las cuales son EY y formularios elaborados por la misma compañía.

Se explica detenidamente como ingresar los datos en los formularios y el funcionamiento de las plataformas, su interfaz y como descargar documentos.

Para finalizar, se elige un voluntario para realizar un ejemplo explicándole a sus compañeros el paso a paso de cómo llevar a cabo las diferentes funciones a realizar.

Como practicante de CEMEX y autora de este proyecto de mejoramiento, mis funciones principales fueron la creación y preparación de dicha capacitación, orientar y enseñar a los colaboradores las formas correctas para realizar estos procesos. Acompañamiento en todas las etapas de la capacitación, escuchar sus opiniones y sugerencias sobre la manera en que se podría dar apoyo en la capacitación. Adicional a ello brindar una atención adecuada a cada uno de ellos, para que tengan confianza de siempre pasar al área de RR.HH ante alguna duda y que tengan la seguridad que se les va a brindar un buen trato y una solución eficaz.

### **Certificar la participación**

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 19 de 25</p>

Para la toma de evidencia de la certificación se elige la labor realizada en Planta Bello y uno de los certificados entregados a uno de los colaboradores participante en la capacitación.



Figura 2: Entrega de certificados de participación.

Fuente: Elaboración propia. Octubre (2023)



Figura 3: Certificado de participación.

Fuente: Elaboración propia según directrices para certificados de CEMEX.

### 3.2.2. Registrar:

Se realiza el conteo de requerimientos global, es decir de las tres plantas donde se realizó la capacitación, a través de distintos medios, los cuales fueron: requerimientos por medio del chat de WhatsApp, visitas presenciales (oficina) y requerimientos dados a conocer a la Jefe de Recursos Humanos, que luego serían remitidos e informados a la practicante.

	MARTES 6	MIERCOLES 7	JUEVES 8	VIERNES 9
<b>REQUERIMIENTOS VARIOS</b>	19	5	3	5
<b>DIÁ MAS FY</b>	3	1	0	1
<b>EY</b>	22	7	2	2
<b>APORTES</b>	10	8	4	3

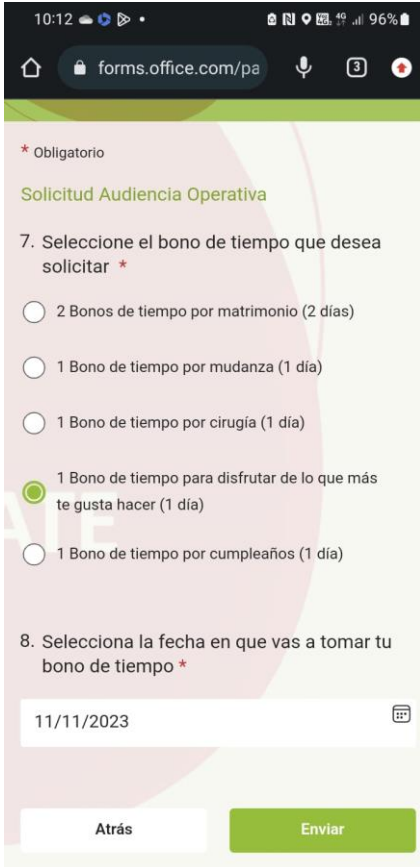
Tabla 1: Conteo de requerimientos.

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que hay una disminución notable en los requerimientos justo un día después de la capacitación en Planta Estrella en comparación con el primer día de registro en “día más fy” hay una disminución del 66,6%, en el caso del “ey” hay una disminución del 91% y por último en “aportes” es del 70%. Con lo anterior teniendo en cuenta que el día 15 del mes son los días con más flujo debido a que ese día es el pago de la nómina, por eso se observa un flujo normal con tendencia a la baja y que el conteo se realizó mientras se hacían las capacitaciones en las diferentes plantas.

La divulgación de la información y requerimientos, se están dando por medio de la plataforma EY, se realizó la solicitud para que fuera activada nuevamente y se hizo el ingreso de nuevos usuarios para los que no lo tenía disponible para desprendibles de pago; formularios para pedir los días libres activos, que directamente envían correo a su jefe de planta.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 21 de 25



10:12 96%

forms.office.com/pa

\* Obligatorio

Solicitud Audiencia Operativa

7. Seleccione el bono de tiempo que desea solicitar \*

- 2 Bonos de tiempo por matrimonio (2 días)
- 1 Bono de tiempo por mudanza (1 día)
- 1 Bono de tiempo por cirugía (1 día)
- 1 Bono de tiempo para disfrutar de lo que más te gusta hacer (1 día)
- 1 Bono de tiempo por cumpleaños (1 día)

8. Selecciona la fecha en que vas a tomar tu bono de tiempo \*

11/11/2023

Atrás Enviar


Figura 4: Formulario “Un día más para ti”

Fuente: Orfenio Bohorquez (Agente de Servicio) noviembre 2023

#### 4. CONCLUSIONES.

En conclusión, se logra el objetivo principal, revisando los resultados. Los colaboradores en todo momento tuvieron la disposición de llevar a cabo el propósito de la capacitación, y también dieron sus opiniones respecto al apoyo que debería tener este tipo de iniciativas, ya se así se pone el alto la importancia de cada uno y sus necesidades.

Por último, se puede decir que, el aprendizaje ha sido profundo en la manera que se deja ver una sinergia de las áreas y cómo funciona una compañía, ha sido una experiencia muy

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 22 de 25</p>

enriquecedora, los resultados, aunque cortos son los que se tenían previstos. Las capacitaciones son y serán de gran importancia para el desarrollo de las grandes empresas, el crecimiento de sus colaboradores es crecimiento para la misma.

Cemex como compañía aún tiene demasiadas oportunidades de crecimiento, y podría llegar a ser una de las mejores compañías del país, solo por el hecho de ser tan cercanos a sus colaboradores.

## 5. RECOMENDACIONES.

Es importante llevar un seguimiento correcto de las capacitaciones realizadas y tener un plan tecnológico conciso, dónde todos hagan parte de él y se desarrollen las capacidades de cada uno de los colaboradores.


Generar un plan de automatización, un chat bot, un portal de servicios, dónde toda la información de cómo solicitar cada uno de los servicios esté disponible para dar resolución a las consultas más breves para los colaboradores.

## 6. TABLA DE FIGURAS

Figura 1: Divulgación de la programación para la capacitación.....	16
Figura 2: Entrega de certificados de participación.....	17
Figura 3: Certificado de participación.....	18
Figura 4: Formulario “Un día más para ti” .....	19

## 7. TABLA DE TABLAS

Tabla 1: Conteo de requerimientos.....	18
--	----

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 23 de 25

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

*CABRERA RODRÍGUEZ, J. A. ¿Por qué es importante la capacitación? ed. Santa Fe, Argentina: El Cid Editor | apuntes, 2009. 17 p. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/iue/29241?page=4>*

*Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones. McGraw-Hill*

*Conoce a Cemex - Corporate Website - Cemex. (s.f.). Corporate Website. <https://www.cemex.com/es/acerca-de-cemex>*

*Constitución Política de Colombia [Const.]. Art 67. (4 de julio de 1991). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>*


*Decreto Ley 1567 de 1998. Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. (5 agosto). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>*

*Decreto 2539 de 2005. Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005. (22 de julio). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17318>*

*EY. Portal desprendible de colilla. (2023). <https://interactpayroll.ey.com/login>*

*Formulario “Un día más para ti”. (7 de noviembre de 2023). <https://forms.office.com/r/WRY5KkD6cd>*



	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 24 de 25

*Ley 115 de 1994. Ley General de Educación. (8 de febrero de 1994).  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=292>*

*Ley 909 de 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. (23 de septiembre).  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861>*

*Ley 1064 de 2006. Por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación. (26 de julio)*

*Nuestros objetivos 2030 - Corporate Website - CEMeX. (s.f.). Corporate Website.  
<https://www.cemex.com/es/sostenibilidad/nuestros-objetivos-2030>*

*Organización Internacional de Normalización. (2021). Quality management systems. (ISO 10014:2021).  
<https://www.iso.org/standard/75233.html>*

*Ortiz Ocaña, A. (2019). Las tic en las pymes del siglo XXI: problemas adopción y necesidades de capacitación en tic: ( ed.). Fondo Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.  
<https://elibro.net/es/ereader/iue/127555?page=79>*

*Plan Nacional de formación y Capacitación – PNFC. (2020).  
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Plan+Nacional+de+Formaci%C3%B3n+y+Capacitaci%C3%B3n+2020+-+2030+-+Marzo+de+2020.pdf/2436a3a1-99d4-4711-f549-773e317f7414?t=1585663899748&download=true>*

*Slotnisky, D. (2016). Transformación digital: cómo las empresas y los profesionales deben adaptarse a esta revolución. Digital House. Coding School.*



	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 25 de 25

Visión y misión / CEMEX Colombia. (s. f.). <https://www.cemexcolombia.com/nuestra-empresa/acerca-de-cemex/vision-y-mision>

Firma del estudiante: Soraya Ospina Giraldo.

Firma del asesor: Juan Esteban Moreno Hernandez.

Firma del jefe en el Centro de Práctica: M. Corant.