

Plan de formación para la empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt

Cindys Paola Mercado Chatlain

Paula Tatiana Vega Urrego

Estudiantes

Juan Carlos Osma Rozo

Director del Proyecto

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.

Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad

Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano

Bogotá, Marzo 04 de 2025

Tabla De Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	5
INTRODUCCIÓN	9
FASE FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
Contexto Empresarial.....	11
Antecedentes de la Gestión del Talento Humano.....	12
Identificación del Problema	12
FASE PLANEACIÓN	15
Justificación	15
Objetivos del Proyecto.....	15
Alcance del Proyecto.....	18
Marco de Referencia.....	19
Metodología de la Consultoría.....	23
FASE IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE LAS ESTRATEGIAS	27
Desarrollo del Plan de Trabajo.....	27
Seguimiento Gerencial.....	¡Error! Marcador no definido.
Monitoreo: Matriz Marco Lógico.....	28
FASE CIERRE Y CONCLUSIONES	35
Productos Finales	35
Lecciones Aprendidas.....	36
Recomendaciones para la Gerencia	37
REFERENCIAS.....	42
DATOS BÁSICOS DE LA CONSULTORÍA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
Datos del Convenio	¡Error! Marcador no definido.
Datos de Registro de Consultores del proyecto	46
ANEXOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Lista De Tablas

Tabla 1. Alcance del proyecto	18
Tabla 2. Marco normativo	0
Tabla 3. Matriz RACI del proyecto.....	25
Tabla 4. Matriz Marco Lógico	28
Tabla 5. Descripción de Productos de la Consultoría.....	35



Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. <i>Árbol de problemas</i>.....	14
Ilustración 2. <i>Árbol de objetivos</i>	18
Ilustración 3. <i>Estructura Organizacional</i>.....	24
Ilustración 4. <i>Plan de trabajo</i>.....	26



Resumen Ejecutivo

Este documento presenta el proyecto de consultoría realizado para Eventos y Servicios Logísticos Ribautt, una empresa de suministro de alimentos ubicada en Santa Marta, Colombia, con 10 trabajadores formales y en funcionamiento desde el 2010.

El propósito superior fue formular un plan de formación que permitiera la planeación, implementación y desarrollo del proceso de capacitación del cliente interno, de tal forma que se identificara necesidades de formación en áreas específicas como la manipulación de alimentos, las habilidades de atención al cliente y el cumplimiento de normativa legal vigente respecto a temas de higiene, y seguridad en el sector de alimentos. La consultoría tuvo como base la planeación y ejecución de cuatro fases: formulación del problema, planificación, ejecución y cierre.

La fase de formulación del problema permitió evidenciar que en esta empresa de servicios existe la necesidad de ejecutar un plan de formación que impacte en la calidad del servicio, la disminución de quejas de clientes y la mitigación de ocurrencia de enfermedades asociadas al sector alimenticio, todo esto derivado de la falta de formación y entrenamiento adecuados. Se utilizó la herramienta de árbol de problemas para visualizar las diferentes causales, destacando la relación entre la falta de formación y el impacto negativo en la operación y la imagen de la empresa. La pregunta central que fue la base para la consultoría fue: ¿Cómo proponer un plan de formación para la empresa Ribautt que mejore la eficiencia y eficacia de su talento humano?

En la fase de planeación del proyecto, se determinaron objetivos a través de un diagnóstico de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, así mismo se realizó un trabajo campo para identificar elementos clave que fueran determinantes y esenciales para la formulación un plan de formación basado en las necesidades identificadas. El alcance del proyecto estuvo soportado en la consolidación de los elementos identificados, reuniones de seguimiento, formulación de acciones de

mejoramiento y actas de reunión con el personal directivo de la empresa. Así mismo a través de la consultoría estableció el marco de referencia teórico (teorías asociadas) y marco normativo (normativa legal vigente asociada), en donde se evidenció la importancia de cumplir con los lineamientos de seguridad en el sector alimenticio, y la necesidad de fortalecer algunos procesos aunados al aprendizaje y entrenamiento al interior de la organización.

La metodología establecida para la consultoría tiene como fundamento el Marco Lógico, contribuyendo a una gestión eficaz del proyecto. Se realizó un análisis de la estructura organizacional de la empresa Servicios Ribautt y se definió quienes son las partes interesadas, con el fin de definir los roles, las responsabilidades y el alcance de las mismas, ya que como parte del desarrollo del proyecto se debe generar un cronograma de actividades con seguimientos en periodos de tiempo determinados.

El resultado final del proyecto de consultoría fue la propuesta de un plan de formación que tiene en cuenta las necesidades específicas de la empresa servicios Ribautt, con el objetivo de mejorar la calidad en la atención y en el servicio, garantizar el cumplimiento de normativa vigente y fortalecer la confianza de los clientes para un proceso de retención y fidelización. Se espera que la implementación del plan especializado con base en las respuestas de la entrevista semi estructurada contribuya a la sostenibilidad financieras mejoramiento de la imagen, fortalecimiento de los procesos y el impacto en el aprendizaje y crecimiento para el éxito de la empresa.

Palabras clave: Consultoría, Formación, Higiene, Seguridad, Calidad, necesidades, Fidelización



Abstract

This document presents the consultancy project carried out for Eventos y Servicios Logísticos Ribautt, a food supply company located in Santa Marta, Colombia, with 10 formal employees and operating since 2010. The overarching purpose was to formulate a training plan that would enable the planning, implementation, and development of the internal client's training process, in order to identify training needs in specific areas such as food handling, customer service skills, and compliance with current legal regulations regarding hygiene and safety in the food sector. The consultancy was based on the planning and execution of four phases: problem formulation, planning, execution, and closure.

The problem formulation phase revealed that this service company has a need to implement a training plan that impacts service quality, reduces customer complaints, and mitigates the occurrence of diseases associated with the food sector, all stemming from a lack of adequate training and education. The problem tree tool was used to visualize the different causes, highlighting the relationship between the lack of training and the negative impact on the company's operation and image. The central question that formed the basis for the consultancy was: How to propose a training plan for Ribautt that improves the efficiency and effectiveness of its human talent?

In the project planning phase, objectives were determined through a diagnosis of weaknesses, opportunities, strengths, and threats (SWOT), and field work was conducted to identify key elements that would be decisive and essential for formulating a training plan based on the identified needs. The project scope was supported by the consolidation of the identified elements, follow-up meetings, formulation of improvement actions, and meeting minutes with the company's management personnel. Additionally, the consultancy established the theoretical framework (associated theories) and regulatory framework (associated current legal regulations), where the importance of complying with safety

guidelines in the food sector and the need to strengthen certain processes related to learning and training within the organization were evidenced.

The methodology established for the consultancy is based on the Logical Framework, contributing to effective project management. An analysis of the organizational structure of Servicios Ribautt was conducted, and the stakeholders were defined in order to establish their roles, responsibilities, and scope, since, as part of the project development, an activity schedule with follow-ups in specific time periods must be generated.

The final result of the consultancy project was the proposal of a training plan that takes into account the specific needs of Servicios Ribautt, with the objective of improving quality in customer service, ensuring compliance with current regulations, and strengthening customer confidence for a retention and loyalty process. It is expected that the implementation of the specialized plan based on the responses from the semi-structured interview will contribute to financial sustainability, image improvement, process strengthening, and impact on learning and growth for the company's success.

Keywords: Consulting, Training, Hygiene, Safety, Quality, Needs, Customer loyalty

Plan de formación para la Empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt

Introducción

Este documento contiene un proyecto de consultoría para la empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt, la cual se dedica suministro de alimentos a instituciones públicas y privadas y la prestación de diferentes servicios asociados a este sector productivo. De acuerdo a las brechas identificadas en la empresa se aborda las oportunidades de mejora desde una perspectiva de la búsqueda del crecimiento y desarrollo continuo, en donde se evidencio la necesidad de fortalecer la formación, y de esta manera impactar en los estándares de calidad, el proceso de atención al cliente, el cumplimiento de requerimientos normativos que no pongan en riesgo a la organización, y en general la mejora de los procesos organizacionales.

El objetivo principal del proyecto es formular un plan de formación, que se enfoque en mejorar las competencias de los trabajadores tanto administrativos como operativos de la empresa, en áreas fundamentales como la manipulación de alimentos, la atención centrada en el cliente y el cumplimiento de todos los requerimientos y exigencias normativos de higiene y seguridad. El proceso de capacitación, tal como lo define Chiavenato (2011),

"es un conjunto de actividades organizadas dirigidas a fortalecer el desempeño de los trabajadores de una empresa, proporcionando los conocimientos, competencias y habilidades necesarios para realizar de manera eficiente sus actividades y funciones dentro de la organización"

(p. 345). En el caso de la empresa servicios Ribautt, estas necesidades formativas se encuentran alineados con la misión y visión la institución, contribuyendo a fortalecer los procesos en el sector de alimentos y a promover la mejora continua de sus los servicios ofertados. Durante la consultoría realizada y la ejecución del proyecto, se denota las actividades realizadas a lo largo de las diferentes fases, los logros alcanzados y las

oportunidades de mejora o brechas identificadas, las cuales se incluyen como parte de la propuesta del plan de formación. Este documento se desagrega en cuatro etapas clave.

La primera etapa corresponde a la identificación del problema, en la cual se identifican los procesos, las actividades más relevantes, las referencias, los antecedentes y el contexto en general de la organización en relación con el proceso de formación en las empresas.

La segunda etapa, en la cual se incluye el proceso de planificación, incluye la justificación del proyecto, los objetivos o fines, el alcance y la metodología que serán la base en el desarrollo de la consultoría.

La tercera etapa se encauza en la realización del proyecto, enfatizando en los otros puntos a tener en cuenta dentro de la ejecución y el alcance de las estrategias determinadas, teniendo en cuenta la formulación del plan de trabajo y su seguimiento.

Finalmente, la cuarta etapa se centra en el cierre, en la que se presentan los resultados obtenidos, las lecciones aprendidas durante el proceso y las recomendaciones proporcionadas por la gerencia de la empresa.

Fase Formulación del Problema

Al iniciar el proyecto, se identifica el problema evidenciando en la empresa Servicios Ribautt con base en la ejecución de la consultoría que se va a desarrollar. Esta fase del proceso es fundamental, ya que constituye el componente principal para establecer con claridad el origen o causales del problema que se va a tratar en la ejecución del proyecto, estableciendo su alcance y contexto. De esta manera, el proyecto se enfoca en la búsqueda de estrategias resolutivas que sean efectivas. La definición de la problemática es el principal fundamento para orientar las actividades que se ejecutarán a lo largo de la intervención de la consultoría, permitiendo que las acciones a tomar se encuentren alineadas con los objetivos, necesidades y expectativas de la organización.

Contexto Empresarial

Eventos y Servicios Logísticos Ribautt es una empresa con única sede ubicada en la ciudad de Santa Marta, Colombia, esta empresa se dedica a la prestación de servicios para el suministro de alimentos a diferentes sectores empresariales. Su portafolio de servicios incluye variedad de ofertas en el ámbito gastronómico en donde los clientes tienen la oportunidad de elegir el menú de distintos restaurantes, elegir comidas o menús especiales, elegir la preparación de meriendas y refrigerios y en general cualquier tipo de alimento que se use en una reunión o evento empresarial.

La empresa se destaca por su perspectiva de intención de fortalecer el proceso respecto a la calidad del servicio y la atención al cliente del sector de alimentos, garantizando que los alimentos que se preparan sean suministrados cumpliendo las diferentes normas de higiene establecidas, las cuales son supervisadas por profesionales de nutrición y dietistas (10 trabajadores formales) así como los diferentes trabajadores de apoyo. El contexto interno de Eventos y Servicios Logísticos Ribautt permite evidenciar que actualmente existe un compromiso con el proceso de formación, el crecimiento y el desarrollo de los trabajadores, así como con el cumplimiento de los lineamientos normativos que regulan la seguridad y la calidad en este sector productivo. A nivel de sectores empresariales, la institución opera en el sector de servicios de alimentación, el cual ha mostrado un crecimiento periódico teniendo en cuenta que en la actualidad existe bastante demanda de servicios logísticos, tanto en el sector público como en el privado.

Sin embargo, se evidencia que actualmente existen diferentes desafíos relacionados con la calidad en el servicio y con el cumplimiento de estándares relacionados al sector productivo. En este sentido, el fortalecimiento de las competencias del personal a través de un plan de formación es fundamental ya que impactará directamente en la imagen de la empresa,



el fortalecimiento de la marca, el desarrollo de habilidades, el cumplimiento de las expectativas y en el proceso de atención al cliente.

Antecedentes de la Gestión del Talento Humano

Actualmente la empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt ha tenido algunos desafíos en la implementación del proceso de gestión y fortalecimiento de gestión de talento humano lo que impacta de forma directa la calidad de su portafolio de servicios. A pesar de que la empresa cuenta con un equipo de colaboradores comprometido y con diferentes habilidades, se identifica una brecha y oportunidad de mejora en el proceso de educación y entrenamiento del personal, evidenciando específicamente áreas críticas como: la manipulación de alimentos, el proceso de atención al cliente y el cumplimiento de los diferentes requerimientos normativos de higiene y seguridad. Esta brecha relacionada con la falta de formación y capacitación es un factor de riesgo para la operatividad en la prestación del servicio, el cual podría no cumplir con las expectativas de calidad requeridas no solo en la parte normativa sino acorde a las necesidades de los clientes. Adicionalmente, la ausencia de indicadores o monitorización continua, así como la implementación estrategias de motivación generan barreras para la participación activa del personal en su proceso de educación y entrenamiento profesional, y permiten evidenciar una oportunidad de mejora que se debe priorizar. Es relevante abordar estas brechas con el fin de fortalecer la eficacia y eficiencia del proceso de gestión del talento humano, garantizando así que, a través del fortalecimiento de competencias y desempeño, se contribuya a un servicio de alta calidad que genere beneficios tanto a la empresa como a sus clientes internos y externos.

Identificación del Problema

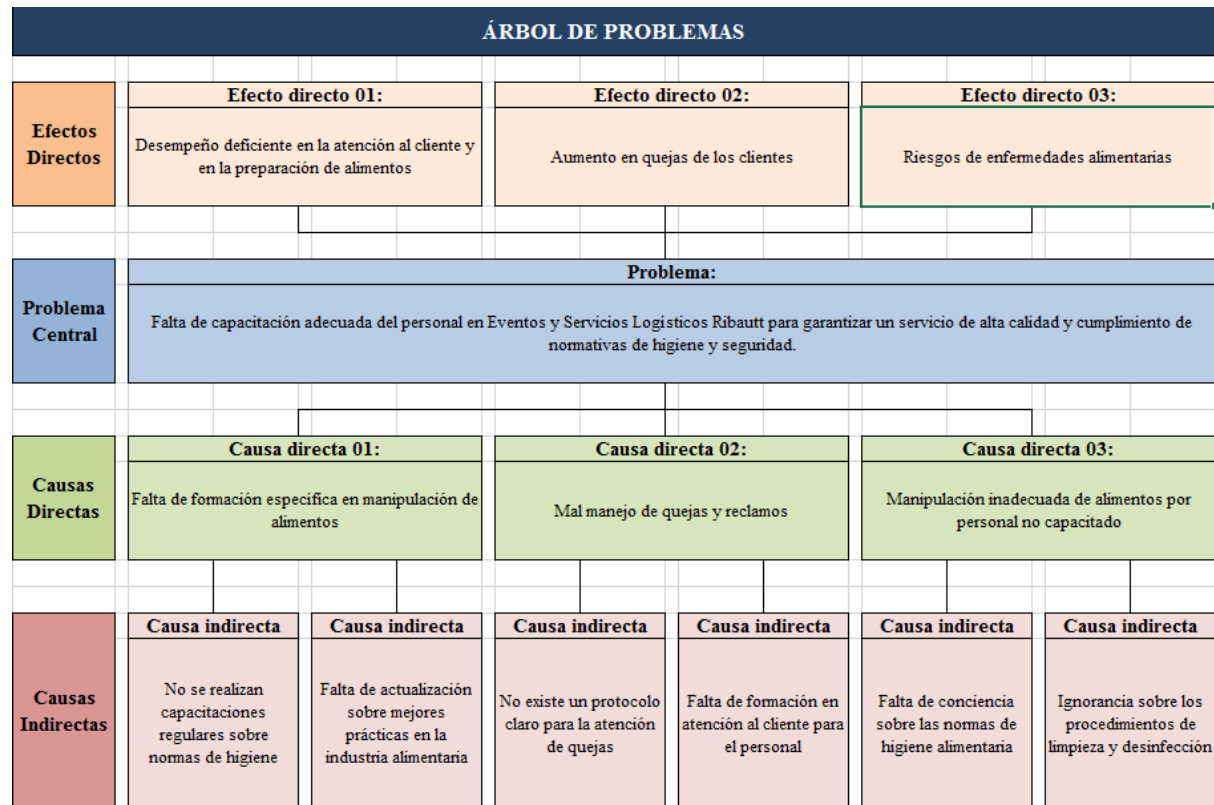
En el momento en que se determina las oportunidades de mejora o brechas existentes, se establece el problema que será intervenido a través de la consultoría, utilizando como herramienta metodológica el árbol de problemas (Tabla 1). Este instrumento de análisis



permite revisar de forma detallada las causales, y las principales variables involucradas en la problemática. Al realizar un análisis exhaustivo de las oportunidades que requieren intervención dentro de la empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt, se identifica un tema central que será el punto de partida de la consultoría. Este problema se aborda de manera estructurada permitiendo recopilar de manera clara y concisa los principales factores que intervienen en la problemática del proceso para la gestión y fortalecimiento del talento humano. Por lo tanto, la pregunta problema que orientará la consultoría es: ¿Cómo proponer un plan de formación para la empresa Ribautt?



Ilustración 1. Árbol de problemas



Nota: Construcción propia, 2024.

Fase Planeación

Una vez se ha realizado la identificación del problema, es importante establecer los objetivos, especificando el alcance del proyecto y de acuerdo con las oportunidades de mejora determinar las acciones necesarias para lograr los fines de la consultoría.

Justificación

La implementación de este proyecto es importante ya que permite intervenir la brecha identificada en la empresa que es objeto de consultoría, en relación con la falta de un plan de formación acorde a las necesidades del personal y a los objetivos estratégicos trazados en la filosofía empresarial de Eventos y Servicios Logísticos Ribautt, lo anterior ha generado un detrimento en la calidad de su portafolio de servicios y en el cumplimiento de los requerimientos normativos asociados a conceptos de higiene y seguridad.

Esta brecha u oportunidad de mejora tiene su origen a partir de distintas causas intralaborales, como la falta de capacitaciones con una periodicidad establecida sobre normas de higiene, la carencia de formación específica en habilidades atención al usuario, y la falta de procedimientos de actualización sobre prácticas de manufactura. Estos factores mencionados anteriormente han generado efectos e impacto negativo en la organización, incumpliendo los estándares de las expectativas en la atención al cliente, la preparación de alimentos, la satisfacción de los usuarios y la imagen de la empresa.

Como resultado de esta brecha, se ha observado una variación en la calidad del servicio, un aumento en las quejas de los clientes y un riesgo latente de ocurrencia de enfermedades alimentarias, lo que afecta la operatividad del servicio y genera un detrimento a la confianza que los clientes a través de la solicitud del servicio depositan en la empresa. Las quejas de los clientes han aumentado en un 15% evidenciando como causa raíz un mal manejo de PQRS causado por la falta conocimientos para la intervención en casos de quejas -



peticiones - y manifestaciones, lo que resulta en insatisfacción y que se evidencia en la aplicación de las encuestas.

Además, los peligros y enfermedades alimenticias se han subido un 5% como resultado de la impropia administración de los alimentos por parte de los operarios de cocina. La inexperiencia sobre las operaciones, formalidades, y estatutos de orden y asepsia también ayuda a esta situación negativo, generando un peligro sanitario en la empresa. Por tal motivo se debe formular un plan de formación e instrucción que logre oportunidades de mejora de manera eficaz. Este plan de formación debe estar basado en generar las habilidades, conocimientos y destrezas necesarias en el equipo de trabajo, fortaleciendo así los estándares de calidad y seguridad.

De esta manera, no solo se va a impactar en la calidad del servicio, en el cumplimiento de requerimientos normativos, y en el fortalecimiento de la imagen corporativa, sino que se va a contribuir en la sostenibilidad financiera y el crecimiento de la filosofía empresarial. La descripción del árbol de problemas permite evidenciar cómo estas causales indirectas impactan considerablemente en los efectos que la empresa tiene y que son desafíos o amenazas actualmente. Es importante mencionar que el problema central, tiene efectos negativos a corto, mediano y largo plazo tales como: el desempeño deficiente, en la atención al cliente y la preparación de alimentos es una lo que resulta ser una consecuencia directa de la falta de entrenamiento específico en manipulación de alimentos. Un segundo efecto directo que se identifica es el aumento en las quejas de los clientes, debido a la no intervención oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, situación que se relaciona con la carencia de educación clara para la atención de quejas y la falta de formación en atención al cliente, lo que contribuye a la insatisfacción general de los usuarios.

Finalmente, un tercer efecto es el aumento y desviación estándar de los riesgos de enfermedades alimentarias, lo cual se fundamenta en la manipulación inadecuada de



alimentos por personal. Esta brecha en las buenas prácticas de manipulación de alimentos está asociada a la falta de conciencia: "darse cuenta", de la importancia de cumplir las normas de higiene alimentaria, así como al desconocimiento sobre los procedimientos de limpieza y desinfección, lo que que aumenta el riesgo de contaminación y, por supuesto, afecta la seguridad de los consumidores, clientes, y en general del cliente externo de la empresa.

Objetivos del Proyecto

En esta fase del proyecto se define el objetivo principal de la consultoría centrándose en el diagnóstico y análisis de la situación actual de la empresa, así mismo identificando las problemáticas que afectan a la institución y seleccionando la brecha principal que se abordará a lo largo de la ejecución del proyecto. Este proceso se realiza mediante la construcción del árbol de problemas.

Objetivo General

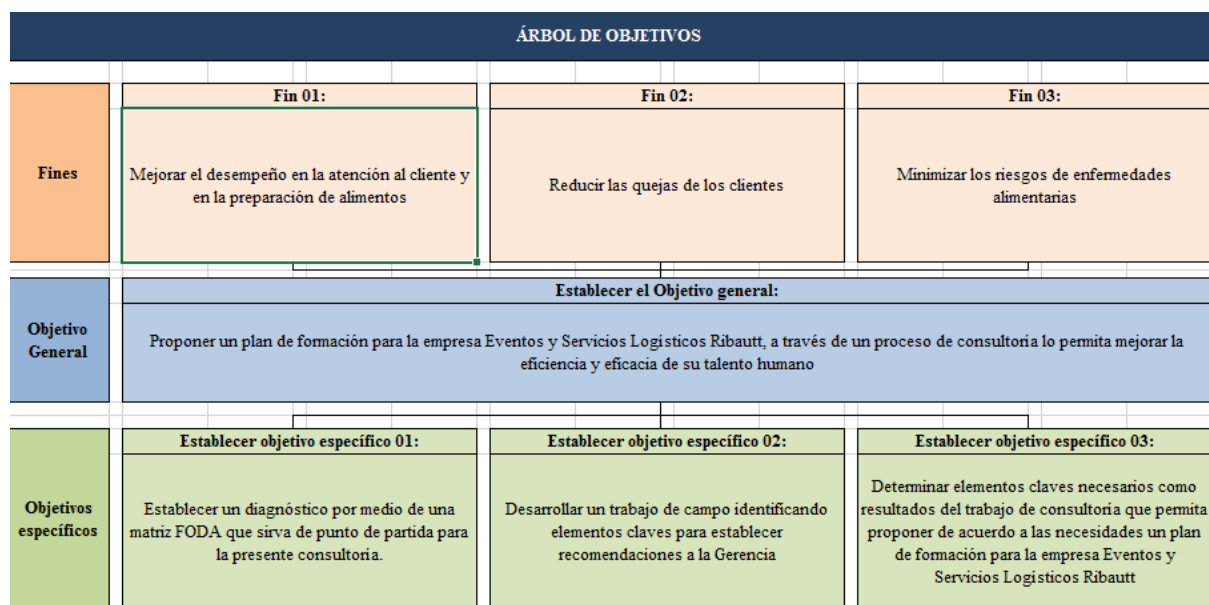
Proponer un plan de formación para la empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt, a través de un proceso de consultoría lo permita mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano

Objetivos Específicos

1. Establecer un diagnóstico por medio de una matriz FODA que sirva de punto de partida para la presente consultoría.
2. Desarrollar un trabajo de campo identificando elementos claves para establecer recomendaciones a la Gerencia
3. Determinar elementos claves necesarios como resultados del trabajo de consultoría que permita proponer de acuerdo a las necesidades un plan de formación para la empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt



Ilustración 2. Árbol de objetivos



Nota: Construcción propia, 2024.

Alcance del Proyecto

En este apartado, se definirá el alcance del proyecto al identificar las actividades que se llevarán a cabo y los resultados que se esperan obtener, presentados como productos del proceso de consultoría. Cada actividad representa un compromiso que se asumirá durante la consultoría y se vincula directamente con uno o varios productos (o entregables) que servirán como prueba de su ejecución.

Tabla 1. Alcance del proyecto

Alcance del Proyecto			
No.	Actividad / Compromiso	ID.	Producto / Entregable
1	Análisis de la situación actual del proceso de talento humano	A	Matriz FODA -DOFA
2	Trabajo de campo	B	Informe de investigación de mercados (Cliente interno)
3	Identificación de elementos o factores clave	C	Factores clave identificados
		D	Plan de formación
4		E	Memorias de la sesión de divulgación

Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	F Lista de asistencia de la sesión de divulgación
5 Seguimiento gerencial	G Acta de seguimiento gerencial No 1 H Acta de seguimiento gerencial No 2

Nota: Construcción propia, 2024.

Marco de Referencia

Con el objetivo de proporcionar un marco conceptual sólido a este proyecto, se exponen a continuación los principales conceptos y los modelos de referencia que fundamentan la propuesta de intervención.

Marco Teórico

La seguridad alimentaria es un pilar fundamental en la industria de alimentos y bebidas. El incumplimiento de las normas de higiene puede acarrear graves consecuencias para la salud pública y la reputación de las empresas (Codex Alimentarius Commission, 2003). En este sentido, la formación del personal se instaure como una herramienta fundamental para propender por la seguridad de los alimentos producidos, así como contribuir con el cumplimiento de la normativa actual. El marco actual que regula las normas de higiene y seguridad en el sector de alimentos es un tema complejo de abordar y el alcance va desde normas internacionales como el Codex Alimentarius hasta normativas a nivel nacional.

Sistemas como el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control son prácticas fundamentales para prevenir riesgos alimentarios (OMS, 2015). Los riesgos en el sector alimentario pueden ser físicos, pueden ser químicos o pueden ser biológicos, y según su desarrollo podrían llegar a contaminar los alimentos causando enfermedades como la salmonelosis o la E. coli. Dado lo anterior y con el fin de mitigar estos riesgos latentes, las

Buenas Prácticas de Manufactura son un proceso esencial, en donde se requiere que el personal se encuentre entrenado y capacitado para aplicar los principios de higiene, limpieza y seguridad en el desarrollo de sus funciones y actividades. Estos entrenamientos específicos deben basarse en conceptos, fundamentos, y teorías del aprendizaje que contengan un componente práctico para su verificación. Esta adquisición de habilidades y modificación de conductas puede basarse en teorías como el conductismo en donde a través de diferentes prácticas se espera que los seres humanos actúen o se comporten de cierta manera (Skinner, 1974). Así mismo encontramos otras teorías como cognitivism, el cual destaca la importancia de comprensión de conceptos y su relación en la resolución de problemas (Anderson, 1995).

De otra parte, el constructivismo alineado a este objetivo que se busca a través de este proyecto puede resultar en un aprendizaje proactivo, en donde se construya un conocimiento propio (Vygotsky, 1978).

Es importante tener en cuenta la definición de un modelo de capacitación claro que, sea la base para implementar el proceso de formación, según (Kirkpatrick), los diferentes niveles de capacitación permiten evaluar el impacto del proceso de capacitación y relacionarlos con los aspectos más relevantes al interior de la organización.

Para poder llevar a cabo un proceso de aprendizaje es relevante que tal como lo indica Kolb (1984), se relacione en el proceso de formación, la experiencia y el aprendizaje práctico, por lo que cada persona que inicia un proceso de transferencia de conocimiento en el contexto de capacitación tenga la oportunidad de realizar una observación y conceptualización, de cada definición y cada conocimiento.

Continuando esta línea del aprendizaje, se halla la teoría del aprendizaje modelado en donde se aprende nuevas habilidades a través de la observación, (Bandura, 1977). Allí es importante que se observe los comportamientos o el actuar de los capacitadores, tomando



estos como base para la experiencia del conocimiento.

En el sector de las empresas el proceso es fundamental ya que como lo indica (Becker,1994), al aumentar el valor del capital humano, las organizaciones realizan una inversión estratégica, para el desarrollo y el crecimiento a nivel empresarial.

Las empresas deben convertir el conocimiento en una herramienta que permitan fomentar un aprendizaje continuo para impactar en todas las áreas de la organización, siendo fundamental que, se combine la transferencia del conocimiento con las experiencias y habilidades personales (Nonaka-Takeuchi, 1995)

Otro fundamento relacionado a este proyecto, es encontrar un balance entre lo aprendido y lo aplicado, en donde es fundamental tener en cuenta diseñar un proceso de formación acorde a las necesidades de la población, al entorno empresarial, a las expectativas de la empresa, y a que exista un sistema de retroalimentación continuo (Baldwin-Ford, 1988)

Marco Normativo

Tabla 2. Marco normativo

Normatividad	Objeto de la norma
Resolución 2674 de 2013	establece los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, ¹ transporte, distribución y comercialización de alimentos
Código Sanitario Nacional	establece los principios generales de salubridad y saneamiento básico, incluyendo disposiciones sobre la higiene de los alimentos y la protección de la salud pública

Ley 2046 de 2020	promueve la participación de pequeños productores locales en los mercados de compras públicas de alimentos, lo que tiene implicaciones para la seguridad alimentaria en eventos que utilizan productos locales
NTC-ISO 22000: Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos	establece los requisitos para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos que puede ser utilizado por cualquier organización en la cadena alimentaria
NTC-ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad	Sistemas de gestión de la calidad: Establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que puede ser utilizado por cualquier organización .
NTC-ISO 14001: Sistemas de gestión ambiental	Sistemas de gestión ambiental Establece los parámetros a tener en cuenta en la implementación del sistema de gestión ambiental en las empresas de cualquier sector productivo.
NTC-ISO 45001: Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Esta norma define los parámetros para la implementación de un sistema gestión de SST para las empresas de cualquier sector productivo.
NTC-ISO 22005: Trazabilidad en la cadena alimentaria	Establece los requisitos para la aplicación de la trazabilidad en la cadena alimentaria
NTC para la industria gastronómica (NTS-USNA 007)	establece los requisitos sanitarios que deben cumplir los establecimientos de

la industria gastronómica para
garantizar la inocuidad de los
alimentos

Ley 9 de 1979

Establece las disposiciones sanitarias y
fitosanitarias para la producción,
almacenamiento, transporte,
comercialización y consumo de1
alimentos

Nota: Creada con base en la normatividad asociada, [2025].

Metodología de la Consultoría

La metodología utilizada se basará en la gestión de proyectos en donde se realiza una gestión del alcance, gestión del tiempo, gestión de los costos, gestión de la calidad, gestión de la integración, gestión de recursos humanos, gestión de comunicaciones, gestión de riesgos y gestión de adquisiciones. A través del marco de referencia, el cual debe ser acorde y estar actualizado, se va a proporcionar a las diferentes áreas las herramientas necesarias planificar, ejecutar y controlar las fases del proyecto con el fin de mejorar la eficacia, disminuir riesgos y aumentar la probabilidad de éxito (PMI, 2021). Así mismo la metodología MML fundamentada en el marco lógico permite definir los objetivos trazados a lo largo del proyecto con el fin de realizar un seguimiento a los mismos y evaluar el impacto a través de la monitorización de resultados con el fin de tomar decisiones a corto, mediano y largo plazo (CEPAL, 2005).

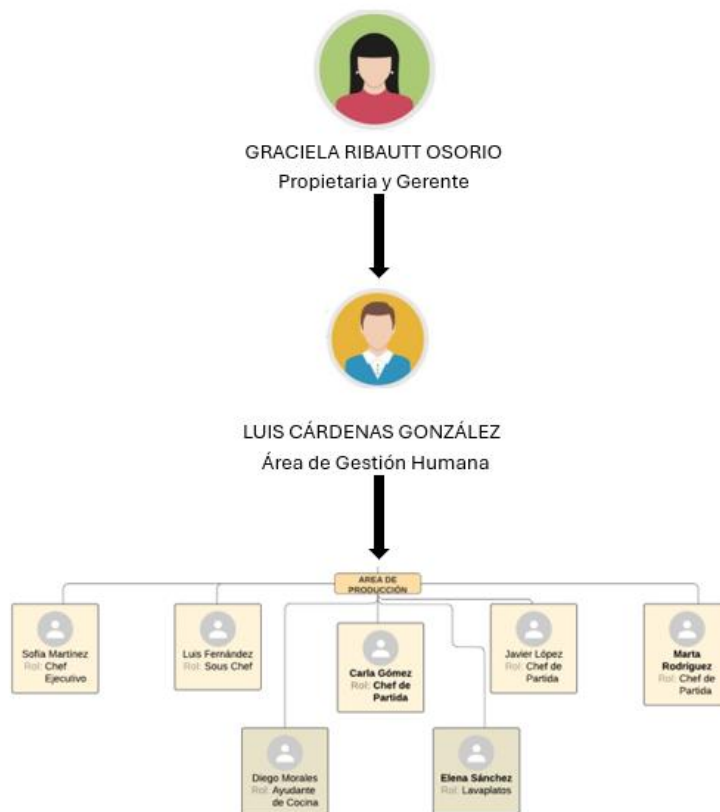
Población

Iniciamos el proceso de caracterización del grupo poblacional al que va dirigido el proyecto de consultoría, a través del análisis de la estructura organizacional vigente de la empresa Ribautt, la cual se detalla a continuación:



Ilustración 3. Estructura Organizacional

Estructura Organizacional Eventos Y Servicios Logísticos Ribautt



Nota: Construida con base en la información entregada por parte de Gerente de la empresa, 2024.

Este organigrama se compone de una estructura jerárquica y está focalizado en el área de producción, que de manera amplia se describe como el pilar angular del equipo de trabajo. El nivel superior y directivo lo ocupa la propietaria y gerente general, quien es la encargada de la dirección estratégica, de la toma de decisiones generales y supervisa de manera global el negocio y consecuentemente el equipo de trabajo. Este puesto se encuentra en la cúspide de la jerarquía, y su relevancia es alta.

En el nivel intermedio está el área de supervisión, la persona que ocupa el cargo tiene rol de supervisor de producción y ventas, es la responsable de coordinar las actividades productivas y comerciales de la empresa. Este rol conecta las decisiones de la gerencia con las actividades operativas del equipo, este cargo es sumamente importante, puesto que refiere un

puente conector entre la cúspide gerencial del equipo que es la parte táctica, con el nivel operativo y técnico del mismo, por tanto, equilibra las cargas y responsabilidades.

Finalmente, el área de producción entiende al nivel operativo, incluye los diferentes roles de la elaboración de alimentos en la cocina que están organizados de la siguiente manera: El Chef Ejecutivo, es el responsable de supervisar todas las operaciones de la cocina, diseñar menús y liderar al equipo. El Sous Chef, es quien asiste al Chef Ejecutivo es el segundo al mando, encargado de apoyar al chef ejecutivo y coordinar las operaciones diarias. Los Chef de Partida, tienen diversas especialidades dentro de la cocina, es decir tienen tareas específicas, hay un encargado de los platos fríos como ensaladas, aperitivos y postres fríos, hay un responsable de preparar salsas, platos principales y guarniciones, otra persona encargada de la repostería y los postres. El ayudante de cocina es quien apoya a los chefs en la preparación y mise en place o puesta en marcha de los ingredientes. Y por último el colaborador de la limpieza o también llamado “lava platos” es el responsable de mantener la limpieza y el orden en la cocina, sus funciones son de suma importancia para mantener la organización de la cocina.

Stakeholders

El éxito de una consultoría depende en gran medida de la identificación y gestión eficaz de los stakeholders. Según el PMI (2008), estos son individuos o grupos que influyen o se ven afectados por un proyecto. Al documentar sus intereses y roles, se asegura su compromiso y se aumenta la probabilidad de alcanzar los objetivos planteados

Tabla 3. Matriz RACI del proyecto

Actividad	RACI			
	Responsable	Autoridad	Consultar	Informar
Análisis de la situación actual del proceso de talento humano	Consultor		Asesor Gerencia	Gerente
Trabajo de campo	Consultor		Jefe de Talento Humano	Gerente

Identificación de elementos o factores clave	Consultor	Líder de Capacitación	Gerente
Documentos que soportan la consultoría	Consultor	Gerente	Gerente
Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	Consultor	Gerente	Gerente
Seguimiento gerencial	Consultor	Representante Legal	Gerente

Nota: Construcción propia, 2024.

Plan de Trabajo

En la siguiente sección, se presenta el alcance del proyecto y el calendario de actividades para su ejecución. Para elaborar el Plan de Trabajo se debe tener en cuenta: Se incluyen las actividades definidas en el alcance, pero no limitarse a ellas, puesto que habrá actividades que se deben realizar sin que impliquen un producto/entregable, y se definen a medida de las necesidades propias del proyecto en la organización.

Ilustración 4. Plan de trabajo

PLAN DE TRABAJO		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7			
Semanas		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
0. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTRACTUAL																													
0.1	Obtener autorización de la empresa para el proyecto																												
0.2	Obtener los documentos de la empresa para el contrato																												
0.3	Generación del contrato																												
0.4	Firma del acta de inicio																												
0.5	Radicar contrato firmado en área jurídica																												
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA																													
1.1	Idea del proyecto.																												
1.2	Árbol de problemas.																												
2. PLANEACIÓN																													
2.1	Objetivo General.																												
2.2	Justificación.																												
2.3	Alcance.																												
2.4	Población.																												
2.5	Marco de referencia.																												
2.6	Plan de trabajo.																												
3. EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN																													
3.1	Análisis de la situación actual del proceso de talento humano																												
3.1.1	Trabajo de campo																												
3.1.2	Identificación de elementos o factores clave																												
3.1.3	Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional																												
3.2	Seguimiento gerencial.																												
3.3	Presentación de informes.																												
3.4	Monitoreo mediante Matriz Marco Lógico																												
4. CIERRE																													
4.1	Informe de cierre y entregables.																												
4.2	Lecciones aprendidas.																												
4.3	Recomendaciones para la gerencia.																												

Nota: Construcción propia, [2024].

Fase Implementación y Monitoreo de las Estrategias

En esta etapa se lleva a cabo la implementación en la organización, elaborando los productos definidos dentro del alcance del proyecto. Los resultados finales se detallan al cierre de este informe.

Desarrollo del Plan de Trabajo

A continuación, se presentan las acciones llevadas a cabo durante la ejecución del plan de trabajo del proyecto de consultoría empresarial. La intervención desarrollada respalda la innovación en la gestión empresarial implementada y cumple con las especificaciones establecidas en el proyecto. En primera instancia se elabora una Matriz FODA (también conocida como Matriz DOFA), la cual se instaure como una herramienta para realizar un análisis a nivel estratégico a través de la validación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas que se evalúan en la implementación del proyecto. El entregable en esta fase es una infografía o un documento que será la base para analizar el estado actual de la empresa y posteriormente iniciar toma de decisiones así como cumplir el ciclo PHVA.

(Ver Anexo_A-Matriz FODA – DOFA). La segunda actividad, se desarrolla a través de un enfoque de investigación en campo, incluyendo la aplicación de entrevistas a los 10 trabajadores de la empresa, la estrategia de observación y la recolección de datos como fuente de información para la formulación del plan de formación. El objetivo en esta fase es contar con información aterrizada a la realidad, sobre las necesidades y los diferentes actores que intervienen en el proceso. El entregable debe ser un informe detallado de trabajo de campo, que incluya los aspectos más relevantes. (Ver Anexo_B- Informe de investigación de mercados (Cliente interno)). A partir de esta información, se va a identificar los factores clave que influyen en el éxito del proyecto, estos pueden ser aspectos técnicos, sociales, económicos, ambientales, entre otros. El entregable principal será un documento que liste y describa estos factores clave.

Adicionalmente, se elaborará un Plan de formación o entrenamiento que aborde los factores relacionados como oportunidades de mejora. (Ver Anexo_- Plan de formación). Cuando se cumpla con estas etapas, se debe realizar la divulgación de los productos de la consultoría a los organismos directivos de la empresa, a través de una presentación interactiva de los resultados encontrados. El objetivo es informar los hallazgos relevantes con base en las diferentes metodologías aplicadas. El entregable principal será el soporte o constancia de la reunión de divulgación. Adicionalmente, se debe generar una lista de asistencia. La actividad 5, se trata de la monitorización de la implementación de las recomendaciones y estrategias propuestas en la consultoría. Allí se busca el cumplimiento de los objetivos y el cumplimiento de las recomendaciones formuladas. El entregable debe ser un informe de seguimiento que evalúe el progreso y los avances en materia de implementación. Adicionalmente, se elaborará un acta de seguimiento gerencial que debe consignar los acuerdos formulados en conjunto con la Gerencia.

Monitoreo: Matriz Marco Lógico

Esta es una fase en donde el proyecto debe ser evaluado con una periodicidad específica de tal forma que a través de diferentes seguimientos se monitoree los resultados esperados y obtenidos. El objetivo es analizar a lo largo de la consultoría el impacto positivo o negativo que se tuvo, por ello es importante describir las actividades incluidas en el plan de trabajo, las cuales son específicas acordes a las necesidades evidenciadas en la empresa que es objeto de consulta, y de esta manera lograr intervenir la problemática identificada. En este apartado es importante mencionar que el estudiante tiene la responsabilidad de organizar esta información, consolidada en una matriz organizada en donde se resuma los aspectos más relevantes del proyecto y que los mismos sigan una lógica tanto vertical como horizontal.

Tabla 4. Matriz Marco Lógico

--

MATRIZ MARCO LÓGICO

Resumen Narrativo del Objetivo	Indicador	Medio de verificación	Supuesto
Fin Mejorar el desempeño en la atención al cliente y en la preparación de alimentos	Proporción de usuarios satisfechos con el proceso de atención	Evaluaciones de desempeño	Se espera que la implementación de estrategias y acciones específicas para mejorar la atención al cliente y la preparación de alimentos (ej. capacitación al personal, mejoras en los procesos, etc.) tenga un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios, lo que se reflejará en un aumento en la proporción de usuarios satisfechos con el proceso de atención, según lo medido a través de las evaluaciones de desempeño.
Fin Reducir las quejas de los clientes	índice de quejas presentadas	Buzón de sugerencias	Se asume que la implementación

de acciones correctivas y preventivas basadas en el análisis de las quejas recibidas a través del buzón de sugerencias tendrá un impacto positivo en la reducción del índice de quejas presentadas por los clientes.

Fin	Minimizar los riesgos de enfermedades alimentarias	Índice de cumplimiento de BPM	Verificación de listas de chequeo	Se asume que la implementación y el cumplimiento riguroso de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), verificadas a través de listas de chequeo, reducirán significativamente los riesgos de enfermedades alimentarias en la empresa.
------------	--	-------------------------------	-----------------------------------	---

Propósito	Proponer un plan de formación para la empresa	Proporción de clientes internos que participan en el plan de capacitación	Verificación de registros de asistencia y calificación de evaluaciones	Se asume que una mayor participación de los clientes internos (empleados) en el plan de capacitación
	Eventos y Servicios Logísticos Ribautt, a través de un proceso de consultoría lo permita mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano			propuesto, evidenciada a través de los registros de asistencia y las calificaciones de las evaluaciones, se traducirá en una mejora en la eficiencia y eficacia de su talento humano.
Componentes	Establecer un diagnóstico del estado o situación actual del proceso de talento humano	Índice de utilización del diagnóstico DOFA	Actas de reunión	Se asume que la información recopilada es precisa y completa,
				resultado de un análisis exhaustivo y datos veraces de Ribautt. Además, se espera el compromiso activo de la

				gerencia y el personal en el proceso
Componentes	Desarrollar un trabajo de campo identificando elementos claves para establecer recomendaciones a la Gerencia	Índice de impacto de las recomendaciones	Informe de indicadores	Se asume que la gerencia de Ribautt está dispuesta a considerar y a implementar las recomendaciones del trabajo de campo.
	Determinar elementos claves necesarios como resultados del trabajo de consultoría que permita proponer de acuerdo a las necesidades un plan de formación para la empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt	Índice de Coherencia entre Necesidades y Plan de Formación	Seguimiento al plan de capacitación	Se asume que el trabajo de campo y los métodos de diagnóstico utilizados han permitido identificar con precisión las necesidades de formación de Ribautt
Actividades	Análisis de la situación actual del proceso de talento humano	4.400.000	Matriz DOFA	Se asume que el personal de Eventos y Servicios Logísticos Ribautt estará dispuesto a participar

				activamente en el análisis de la situación actual.
	Trabajo de campo	2.400.000	Evidencias del trabajo de campo	Se asume que los empleados y otras partes interesadas de Eventos y Servicios Logísticos Ribautt estarán disponibles y accesibles para participar en las actividades del trabajo de campo (entrevistas, observaciones, encuestas, etc.)
	Identificación de elementos o factores clave	4.200.000	Informe de análisis	Se asume que los datos recopilados durante el trabajo de campo y el análisis de la situación actual son válidos, relevantes y suficientes para identificar los elementos o factores clave que

				influyen en el proceso de talento humano de Ribautt
Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	2.200.000	Acta de reunión	Se asume que los participantes en la reunión de divulgación estarán presentes, participarán activamente y mostrarán receptividad hacia los productos de la consultoría	
Seguimiento gerencial	4.800.000	Actas de comité de gerencia	Se asume que el comité de gerencia de Eventos y Servicios Logísticos Ribautt se reunirá regularmente y participará activamente en el seguimiento del proyecto de consultoría	

Nota: Construcción propia, 2025

Fase Cierre y Conclusiones

En esta fase, se concluye la dinámica del proyecto de consultoría a través del desarrollo y entrega del informe como producto final, que comprenden y extienden las oportunidades de mejora a través de las necesidades identificadas, mismas que aprueban la invención y mejoras en la administración organizacional.

Productos Finales

En el grafico que se presenta a continuación se sintetizan los datos de rendimiento obtenidos del plan de trabajo realizado. Los elementos o también llamados productos se proporcionan como apéndice, conformando la integralidad del proyecto de consultoría, en congruencia con las etiquetas establecidas previamente en el mismo.

Tabla 5. Descripción de Productos de la Consultoría

Descripción de Productos de la Consultoría				
No.	Actividad	ID	Descripción del producto elaborado	Nombre del archivo del producto (con su identificación de anexo)
1	Análisis de la situación actual del proceso de talento humano	A	Matriz de diagnóstico.	Anexo_A-Matriz FODA — DOFA
2	Trabajo de campo	B	Documento los resultados de la investigación realizada con el cliente interno	Anexo_B- Informe de investigación de mercados (Cliente interno)
3	Identificación de elementos o factores clave	C	Documento con la identificación de los factores o elementos clave	Anexo_C- Factores o elementos clave identificados

4	Documentos que soportan la consultoría	D	Documentos que dan respaldo a las potenciales soluciones de la problemática identificada	Anexo_A-Matriz FODA — DOFA
				Anexo_B- Informe de investigación de mercados (Cliente interno)
5	Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	E	Memorias de la sesión de divulgación	Anexo_C- Factores o elementos clave identificados
				Anexo_D-Memorias de divulgación
6	Seguimiento gerencial	F	Lista de asistencia de la sesión de divulgación	Anexo_E-Lista de asistencia de divulgación
				Anexo_H-Acta de seguimiento gerencial No 1
6	Seguimiento gerencial	G	Actas de seguimiento	Anexo_I- Acta de seguimiento gerencial No 2
				Anexo_I- Acta de seguimiento gerencial No 2

Nota: Construcción propia, [2024].

Lecciones Aprendidas

A continuación, se informa las prácticas adoptadas en la implementación del proyecto así como las áreas en donde se identificó brechas u oportunidades de mejora a lo largo de la ejecución del proyecto.

En la consultoría realizada en la empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt, se evidencia diferentes lecciones con una transferencia del conocimiento valioso en donde estas lecciones podrían ser aplicables a empresas de otros sectores empresariales y a futuros

proyectos asociados a la gestión y fortalecimiento de Talento Humano: A lo largo del desarrollo de este proyecto se logró la integración de los objetivos de la consultoría en relación con la estrategia y filosofía organizacional.

Esto se demostró en la aplicación de las diferentes fases del proceso, en donde se demostró el compromiso de la alta gerencia, la adaptabilidad a los cambios y la adquisición de una nueva visión de la importancia del desarrollo del talento humano hacia un horizonte proactivo que se materialice en un crecimiento integral de los trabajadores y una prestación del servicio más eficaz. Fue fundamental el acceso a información sensible y el tiempo para abordar a los diferentes colaboradores del equipo.

La empresa facilitó la realización del trabajo de campo, permitiendo una identificación de necesidades y expectativas acordes a la problemática encontrada. A pesar de los retos enfrentados, la empresa mostró una flexibilidad para ajustar horarios y procesos operativos, acorde a las necesidades del proyecto lo cual fue fundamental para el cumplimiento de los objetivos trazados y para la formulación de un plan de formación con miras hacia la potencialización de competencias, crecimiento organizacional, desarrollo del personal, y cumplimiento de perspectivas estratégicas de la empresa.

Recomendaciones para la Gerencia

Con el fin de optimizar e implementar los avances respecto a la capacidad institucional para desarrollar las diferentes recomendaciones con una periodicidad y una constancia que favorezcan a la organización en un corto mediano y largo plazo se acogen las siguientes recomendaciones y acciones a implementar por parte de las directivas de la empresa.

1. Acciones a corto plazo (urgentes):

Implementar el plan de formación

Se sugiere que la organización inicie las acciones correspondientes para la planeación y ejecución del plan de formación que ha sido diseñado iniciando por el establecimiento de los



recursos necesarios así mismo tener en cuenta la prioridad de las diferentes necesidades de formación en donde se evidencia áreas críticas relacionadas con la manipulación de alimentos y el proceso de atención al cliente y orientación al usuario.

Desde la implementación de este plan de formación es importante que se tenga en cuenta los recursos específicos mencionados dentro del plan de formación tales como recursos de infraestructura recursos de papelería recurso humano recursos tecnológicos y recursos financieros.

Se debe iniciar un proceso de acercamiento y sensibilización personalizado con los colaboradores y o cliente interno sobre la importancia de participar en las diferentes formaciones de tal forma que se genere una conexión entre el rol el cumplimiento de funciones el cumplimiento de actividades y la filosofía empresarial o brechas identificadas en la organización entendiendo el objetivo que cumple cada uno de los trabajadores y cómo el desarrollo de sus funciones contribuye al crecimiento organizacional.

Establecer protocolos claros:

Es importante que se definan los parámetros directrices y lineamientos de comunicación de manera ascendente descendente y horizontal de tal forma que la comunicación sea fluida Clara y que exista una línea directa entre la gerencia los colaboradores y los líderes de proceso.

Es fundamental llevar a cabo reuniones con una periodicidad de seguimiento que permitan revisar el cumplimiento del plan de formación y su relación e impacto con los protocolos establecidos al interior de la empresa y relacionados con el sector de alimentos.

Es relevante que exista un sistema de retroalimentación constructiva relacionada con el desempeño el fortalecimiento de competencias la ejecución del plan de formación el impacto en los niveles de comunicación el impacto en el clima organizacional y la mejora de las brechas identificadas para garantizar el éxito del plan de formación y la relación que éste tiene para el crecimiento organizacional.



Revisión y actualización de los procesos de seguridad

Es importante asegurar que los procedimientos estén alineados con la normativa vigente tales como la resolución 2674 de 2013 estas normativas deben ser consultadas actualizadas y socializadas oportunamente con los colaboradores.

El personal encargado debe realizar verificaciones periódicas con el fin de evaluar el cumplimiento de los procedimientos normativos que ha implementado la empresa e identificar las oportunidades de mejora asociadas al desempeño a los procesos productivos y el impacto del plan de formación con el fin de tomar las acciones de mejora que se considere pertinentes

Garantizar educación entrenamiento y formación continua sobre temas de higiene y seguridad a todos los colaboradores o cliente interno específicamente dando una prelación a la implementación de las temáticas para el personal operativo que realiza actividades en el área de producción de alimentos.

2. Acciones a mediano plazo

Desarrollar un modelo de evaluación de desempeño:

Implementar un sistema de monitorización para medir el nivel de cumplimiento de las competencias y funciones a través del proceso de evaluación de desempeño basado en competencias organizacionales competencias funcionales competencias de atención al cliente y en el cumplimiento de habilidades por parte del trabajador, así como el impacto en los indicadores del área.

Dentro de la implementación de este proceso de evaluación de desempeño la empresa deberá establecer evaluaciones periódicas que permitan según el tipo de contratación realizar un seguimiento al desempeño y competencias de los trabajadores de tal forma que se evalúe el cumplimiento de sus funciones sus roles y la identificación conjunta de brechas y valor agregado.

Sistema de incentivos y estímulos:



Diseñar estrategias de reconocimiento relacionadas con cumplimiento de indicadores mejores resultados en la evaluación de desempeño generación de ideas innovadoras cumplimiento de objetivos por área reconocimientos por participación en el proceso del plan de formación reconocimientos por antigüedad reconocimientos por mejora en resultados de indicadores de gestión.

Fortalecer la cultura de servicio al cliente

Llevar a cabo las capacitaciones y formaciones relacionadas con las habilidades de comunicación y orientación al usuario y al cliente de tal manera que se logre impactar en el proceso de fidelización y retención.

Establecer estándares claros que permitan medir el cumplimiento y la satisfacción del proceso de atención al cliente.

Realizar encuestas de satisfacción acordes al servicio ofrecido a los diferentes clientes dejando un espacio en la aplicación de estas encuestas en donde se tome en cuenta las recomendaciones y sugerencias para futuros eventos.

Fortalecer la cultura organizacional a través de talleres vivenciales que permitan analizar situaciones en donde exista brechas en la comunicación fortaleciendo la importancia del cliente dentro de la organización.

Implementar tecnologías

Implementar nuevas estrategias para la gestión del conocimiento y el aprendizaje realizando alianzas estratégicas que permitan fomentar un proceso de formación continua especializado.

Evaluar el impacto de las formaciones realizadas a través de una verificación e implementación de indicadores de gestión asociados al cumplimiento e impacto del modelo Kirk Patrick.

3. Acciones a largo plazo



Creación de grupo de excelencia

Elegir a trabajadores que por su trayectoria en la organización puedan contribuir a un proceso de seguimiento y cumplimiento de normativa y generar ideas innovadoras para el proceso eficiente en el sector de alimentos.

Realizar referenciaciones comparativas con otras instituciones de tal forma que se puedan adquirir nuevos conocimientos en sesiones académicas con los expertos en seguridad alimentaria de tal forma que los colaboradores mantengan actualizados sus conocimientos y mejoren las prácticas en la ejecución de sus actividades



Referencias

- Alles, M. A. (2010). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. Granica
- Aragón, L. (2015). Manual de capacitación para empresas. Alfaomega.
- Bohlander, G. W., & Snell, S. (2013). Administración de recursos humanos. Cengage Learning.
- Díaz, F., & Hernández, R. (2010). La capacitación como factor de competitividad en las empresas. Revista de Ciencias Sociales, 16(2), 287-298.
- Asociación Colombiana de Recursos Humanos (ACRIP). <https://www.acrip.org/>
- Acevedo, A., & Rojas, M. (2019). "Estrategias de capacitación para el desarrollo de competencias en el sector gastronómico colombiano." Revista de Investigación en Administración, 8(2), 112-128.
- ACRIP. (s.f.). Asociación Colombiana de Recursos Humanos. Recuperado de <https://www.acrip.org/>
- Alarcón, P., & Gutiérrez, R. (2020). "Impacto de la formación en buenas prácticas de manufactura en la calidad de productos alimenticios en pequeñas empresas." Tecnología y Ciencia de Alimentos, 15(1), 35-48.
- Alles, M. A. (2010). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. Granica.
- Alvarado, A., & García, P. (2018). Capacitación y desarrollo del talento humano en el sector de alimentos en Colombia. Revista de Investigación en Ciencias Administrativas y Gerenciales, 5(2), 45-60.
- Aragón, L. (2015). Manual de capacitación para empresas. Alfaomega.
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI). (2019). Guía de buenas prácticas de manufactura para la industria de alimentos. ANDI.
- Benavides, L., & Castro, J. (2018). "Diseño de programas de capacitación para la
-

mejora del servicio al cliente en restaurantes de Bogotá." *Gestión y Desarrollo*, 12(3), 76-89.

Bohlander, G. W., & Snell, S. (2013). *Administración de recursos humanos*. Cengage Learning.

Cámara de Comercio de Bogotá. (2017). *Manual de buenas prácticas de higiene para establecimientos de alimentos*. Cámara de Comercio de Bogotá.

Cárdenas, S., & Delgado, E. (2021). "Evaluación de la eficacia de la capacitación en higiene y seguridad alimentaria en empresas de catering." *Salud y Nutrición*, 18(2), 55-68.

CEPAL. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*.1

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

CEPAL. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.

Colombia. (1979). Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan medidas sanitarias.

Colombia. (2013). Resolución 2674 de 2013. Por medio de la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones.

Colombia. (2020). Ley 2046 de 2020. Por medio de la cual se promueve la compra pública de alimentos de producción nacional familiar.

Contraloría General de la República. (2018). *Guía para la implementación de buenas prácticas de manufactura en la industria de alimentos*. Contraloría General de la República.

Cortés, F., & Díaz, N. (2017). "La importancia de la capacitación continua en la industria de alimentos para garantizar la inocuidad." *Avances en Ciencia e Ingeniería*, 9(1), 23-36.

Departamento Nacional de Planeación - DNP. (2016). *Documento Guía del módulo*



de capacitación virtual en Teoría de Proyectos. Dirección de Inversiones y Finanzas Públicas. [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Inversiones%20y%20finanzas%20pblicas/MGA_WEB/Documento%20Base%20Modulo%20Teoria%20de%20Proyectos.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Inversiones%20y%20finanzas%20pblicas/MGA_WEB/Documento%20Base%20Modulo%20Teoria%20de%20Proyectos.pdf)

Díaz, F., & Hernández, R. (2010). La capacitación como factor de competitividad en las empresas. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(2), 287-298.

Escobar, M., & Fajardo, A. (2019). "Análisis de las necesidades de capacitación en manipulación de alimentos en establecimientos de comida rápida." *Revista de Investigación en Salud Pública*, 14(3), 90-103.

Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO). (2020). Manual de buenas prácticas de servicio al cliente para restaurantes. FENALCO.

Fernández, G., & Gómez, P. (2020). "Desarrollo de un modelo de capacitación para la mejora del clima organizacional en empresas de servicios de alimentos." *Psicología y Organizaciones*, 13(2), 43-57.

Galarza, J., & Pérez, L. (2017). Impacto de la capacitación en la productividad de empresas de servicios de alimentos en Colombia. *Revista de Administración de Empresas*, 15(1), 78-92.

García, M., & López, J. (2012). Diseño y evaluación de programas de capacitación en el sector de alimentos y bebidas. *Estudios Gerenciales*, 28(124), 115-126.

García, M., & López, J. (2012). Diseño y evaluación de programas de capacitación en el sector de alimentos y bebidas. *Estudios Gerenciales*, 28(124), 115-126.

Gómez, L., & Ramírez, A. (2016). Capacitación en buenas prácticas de manufactura y su impacto en la calidad de alimentos procesados. *Revista de Ingeniería de Alimentos*, 8(2), 67-80.

Hernández, R., & Torres, S. (2021). "Capacitación en inocuidad alimentaria y su influencia en la satisfacción del cliente en restaurantes." *Gestión Turística*, 16(1), 22-35.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2018). NTC-ISO 22000: Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. ICONTEC.

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA). (2015). Guía de buenas prácticas de manufactura para establecimientos de alimentos. INVIMA.

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. (2020). Buenas prácticas agrícolas y de manufactura en la producción de alimentos. Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2016). Guía de buenas prácticas de servicio al cliente para el sector turístico. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Manual de buenas prácticas de higiene para manipuladores de alimentos. Ministerio de Salud y Protección Social.

Ministerio del Trabajo. (2018). Guía para la implementación de programas de capacitación en empresas. Ministerio del Trabajo.

Morales, E., & Núñez, D. (2018). "Evaluación del impacto de la capacitación en habilidades blandas en el sector de servicios de alimentos." *Desarrollo Empresarial*, 11(3), 88-102.

Pérez, A., & Ríos, C. (2020). "Implementación de programas de capacitación basados en competencias en empresas de alimentos procesados." *Innovación y Gestión*, 14(1), 65-79.

Rodríguez, A., & Sánchez, C. (2015). Impacto de la capacitación en el desempeño laboral: Un estudio empírico en empresas de servicios. *Revista Latinoamericana de Administración*, 49, 87-102.

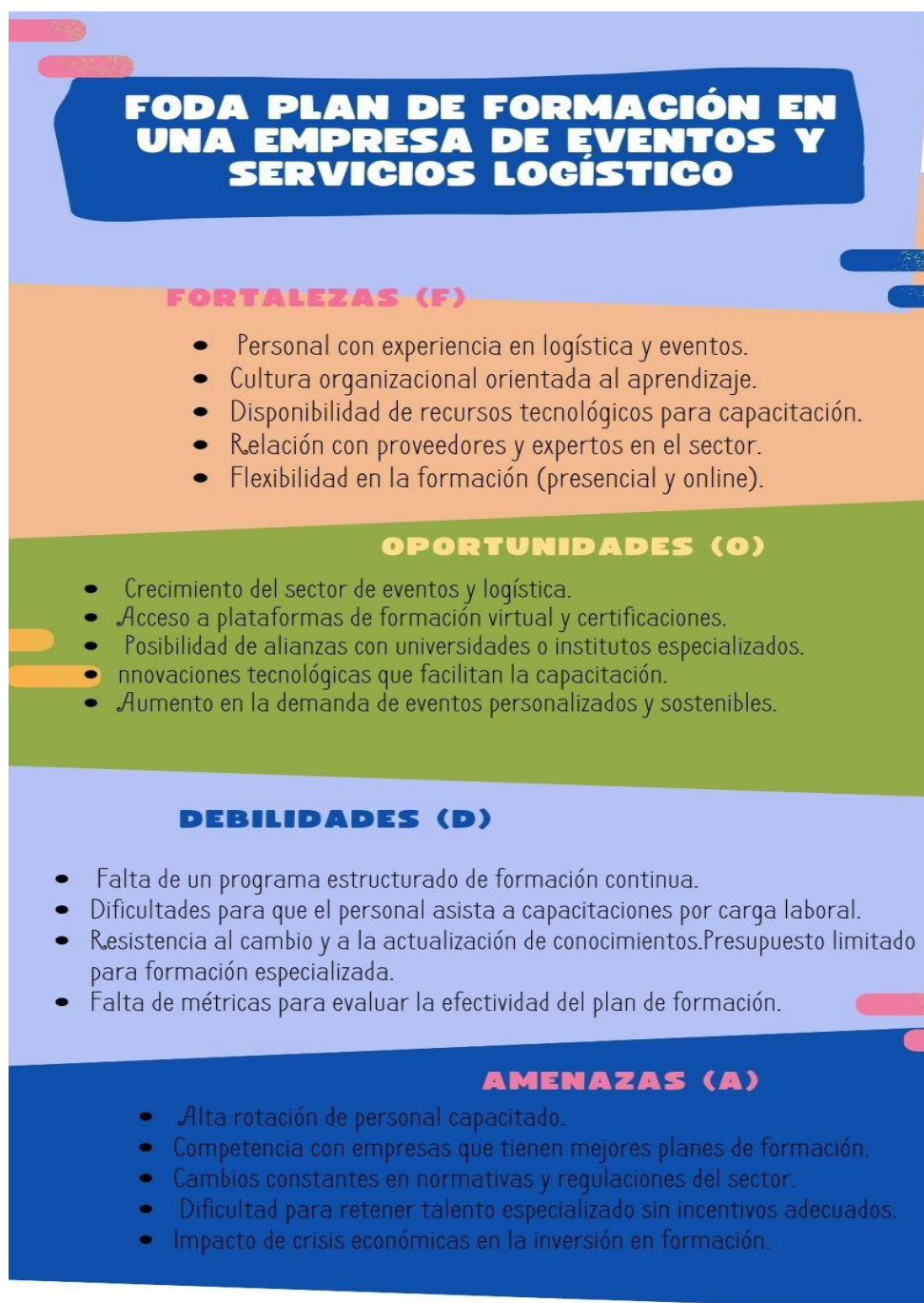
Project Management Institute – PMI. (2008). Guía Project Management Body of Knowledge (PMBOK). 7a Edición. https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/foundational/pmbok?sc_camp=D750AAC10C2F4378CE6D51F8D987F49D



Datos de Registro de Consultores del proyecto

Datos de Registro de Investigadores	
Nombre Estudiante 1	Paula Tatiana Vega Urrego
Enlace CvLAC	https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0002353587
Enlace ORCID	https://orcid.org/0009-0004-4776-6799
Enlace Google académico	https://scholar.google.com/citations?user=6iVbd4UAAAAJ&hl=es
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto/Instituto	Maestría en Gerencia del Talento Humano
Nombre Estudiante 2	Cindys Paola Mercado Chatlain
Enlace CvLAC	https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0002358581
Enlace ORCID	https://orcid.org/0009-0009-0743-6839
Enlace Google académico	https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=SlEtP2YAAAAJ
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto/Instituto	Maestría en Gerencia del Talento Humano
Nombre Director Consultoría	Juan Carlos Osma Roza
Enlace CvLAC	https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001603836
Enlace ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9446-6623
Enlace Google académico	https://scholar.google.es/citations?user=T2EhJxAAAAAJ&hl=es
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto/Instituto	Maestría en Gerencia del Talento Humano

Anexo A. Matriz FODA



El análisis FODA realizado revela que Eventos y Servicios Logísticos Ribautt se encuentra en una posición favorable para consolidar su liderazgo en el mercado de servicios de alimentación en Santa Marta. La empresa cuenta plan de capacitación a los colaboradores y el cumplimiento de normativas de seguridad y calidad alimentaria.

El área que presta los servicios de alimentación, tales como los restaurantes y cafeterías que tienen al servicio está prosperando cada vez más la cual muestra oportunidades de crecimiento a nivel nacional, acceso a plataformas digitales y posibilidades de alianzas con empresas ya reconocidas en la ciudad.

El análisis FODA también revela amenazas importantes que la empresa debe enfrentar. Las más relevante es la rotación del personal en el área de producción.

El plan de capacitación planteado es un instrumento estratégico para a bordar y fortalecer las debilidades de la empresa, lo cual permite seguir creciendo en el sector. Pues el invertir en la capacitación optimizará las condiciones en la que se encuentra Ribautt, mejorando la calidad del servicio y ofreciendo un servicio innovador, aumentará la productividad de una manera eficiente y efectiva, así mismo la capacitación en atención al cliente reducirá las quejas lo cual permite fortalecer la reputación de la empresa.



Anexo B. Informe de investigación de mercados (Cliente interno)

Ficha técnica

Tipo de investigación

Esta investigación se propone bajo un modelo descriptivo dado que, según Alban, Guevara, Verdesoto, and Castro (2020), el objetivo principal es adquirir información concreta de una categoría específica de sucesos, mediante criterios estandarizados que permiten conocer la organización y prácticas, brindando datos equiparables.

Enfoque de la investigación:

Se aborda desde una óptica cualitativa, toda vez que emplea la recopilación y análisis de la información, para trazar la encuesta que permita indagar o generar nuevas preguntas en la aplicación del mecanismo de comprensión y valoración. (Sampieri, et al 2014, p. 8).

Población:

La población de la Empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt, está formada por cargos directivos, administrativos y operativos, algunos de ellos son: el gerente, área de gestión humana y área de producción.

Técnica de recolección de información:

Para la recopilación de los datos se empleó como técnica la entrevista semiestructurada; conforme a lo señalado por Tonon de Toscano et al. (2008), este estilo de entrevista simplifica la compilación y valoración de las competencias sociales descritas en los diálogos, derivados de las vivencias inmediatas de los integrantes sin intervención de terceros.



ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA



Fecha:

Nombre:

Cargo:

Experiencia y Formación Actual

1. ¿Qué tipo de formación o capacitación ha recibido anteriormente relacionada con su puesto?
2. ¿Considera que su formación actual es suficiente para realizar sus tareas de manera eficiente? ¿Por qué?

Desempeño y Retos Laborales

3. ¿Cuáles son las tareas que realiza con mayor frecuencia en su puesto?
4. ¿Cuáles son los principales retos o dificultades que enfrenta en su trabajo diario?

Habilidades y Conocimientos

5. ¿Qué habilidades o conocimientos cree que son esenciales para desempeñar mejor su trabajo?
6. ¿Siente que necesita mejorar en algún aspecto técnico, práctico o interpersonal? En caso afirmativo, ¿cuál?

Percepción de la Capacitación

7. ¿Ha participado en capacitaciones dentro de la empresa? Si es así, ¿cree que fueron útiles?
8. ¿Qué temas o áreas considera que deberían incluirse en futuras capacitaciones para mejorar el desempeño general de su equipo?

Preferencias y Disponibilidad

9. ¿Qué formato de capacitación prefiere (presencial, virtual, talleres prácticos, otros)?
10. ¿En qué horario o momento considera que sería más conveniente recibir capacitaciones sin afectar sus actividades laborales?

Resultados

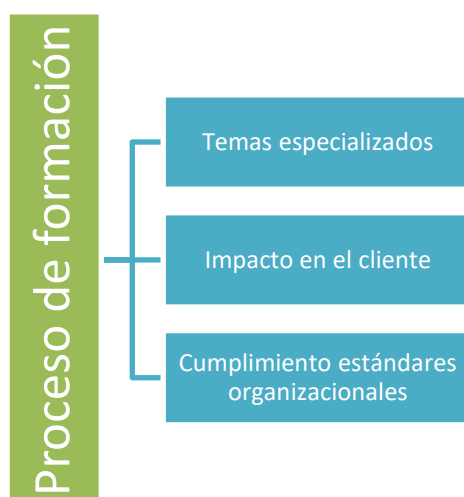
A continuación, se identificaron las necesidades formativas para mejorar las competencias del personal en áreas operativas y administrativas para optimizar el desempeño y la competitividad de la empresa y optimizar la calidad del servicio, la eficiencia y la satisfacción del cliente, los resultados de las 9 entrevistas realizadas a los colaboradores identificaron las necesidades formativas del personal.

Factores para mejorar



Nota. Trabajo de campo, 2025

Formación o capacitaciones recibidas relacionadas con el puesto de trabajo



Nota. Trabajo de campo, 2025

Se destaca la formación y capacitaciones recibidas, logrando evidenciar un sólido conocimiento en la planificación, logística, e recursos y atención al cliente para la realización

de eventos. En general, las capacitaciones y habilidades demuestran que es un personal apto para afrontar los retos del puesto de trabajo.

Suficiencia de formación actual para ejecución de tareas de manera eficiente

Desempeño	Falta de personal	Presupuesto
• No fortalecen Competencias • No se desarrolla habilidades	• Personal especializado • Personal capacitado	• No se invierte en proceso de formación • No se tiene rubro de capacitación

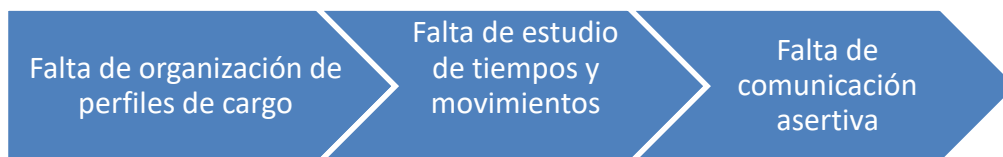
Nota. Trabajo de campo, 2025

En las respuestas de acuerdo a la batería de encuestas aplicadas, se evidencia que el personal considera que no se fortalece las competencias y de la misma manera no se desarrolla habilidades que permitan realizar eventos con excelencia.

Se identificó áreas de para implementar acciones asociadas a las oportunidades de mejora como, la necesidad de programas y temas de formación enfocados al que hacer de la empresa, al fortalecimiento de los cargos y en general a que el personal de la organización cuente con los conocimientos, destrezas y conductas que le permitan estar más entrenados en sus áreas.

En general, el cliente interno reconoce que existe una carencia de formación adecuada lo que impacta directamente en la optimización de los procesos, la satisfacción del cliente, la competitividad, el clima organizacional, el bienestar, la imagen institucional, entre otros. Como resultado de estos hallazgos, se hace énfasis en la importancia de generar una inversión para el proceso de capacitación y que de esta manera la institución este en un crecimiento constante y en una evolución al interior de su sector económico productivo.

Repetitividad en las tareas (falta de tiempos y movimientos)

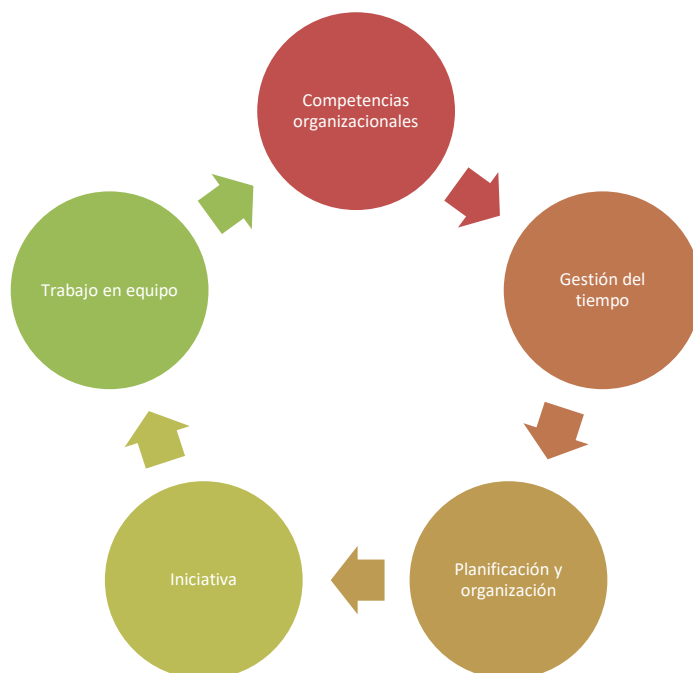


Nota. Trabajo de campo, 2025

De acuerdo a lo reportado en las encuestas, se identificó que las tareas realizadas con mayor frecuencia incluyen la planificación y coordinación de eventos, la gestión de proveedores y materiales, el montaje y desmontaje de infraestructuras, así como la logística de transporte y almacenamiento.

Con base en lo anterior es permeable notar que, los trabajadores, aunque conocen el ejercicio de su rol y su cargo al interior de la organización, no tienen claro la periodicidad de la ejecución de las actividades y la interrelación entre los diferentes Departamentos, lo que genera reprocesos en la institución

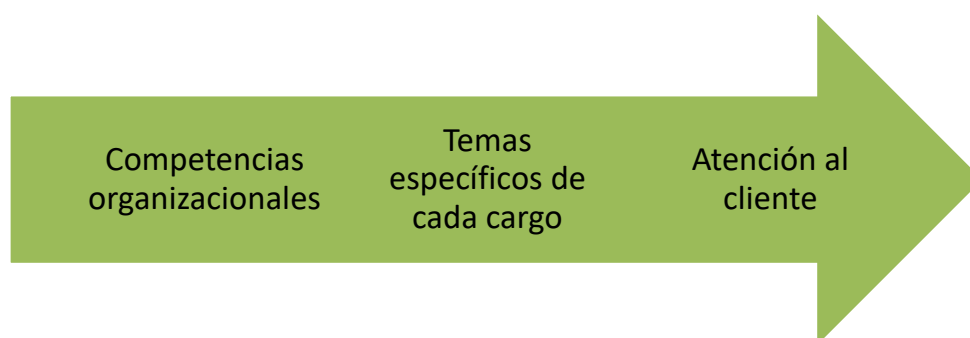
Acciones identificadas como retos según la percepción de los trabajadores



Nota. Trabajo de campo, 2025

Mediante la información suministrada por los colaboradores se identificaron diversos retos y dificultades enfatizando en que la industria de eventos y logística requiere un orientación dinámico y proactivo.

Falta de desarrollo de habilidades o conocimientos esenciales para desempeñar los diferentes cargos



Nota. Trabajo de campo, 2025

En cuanto a los conocimientos técnicos, es imprescindible tener experiencia en logística y gestión de proveedores, Además, la comunicación descendiente y ascendente juega un papel fundamental, ya que la interacción con el cliente interno y el cliente externo le permitirán a la empresa ofrecer eventos exitosos y cumplir con las expectativas de sus clientes.



Identificación de brechas y valor agregado



Nota. Trabajo de campo, 2025

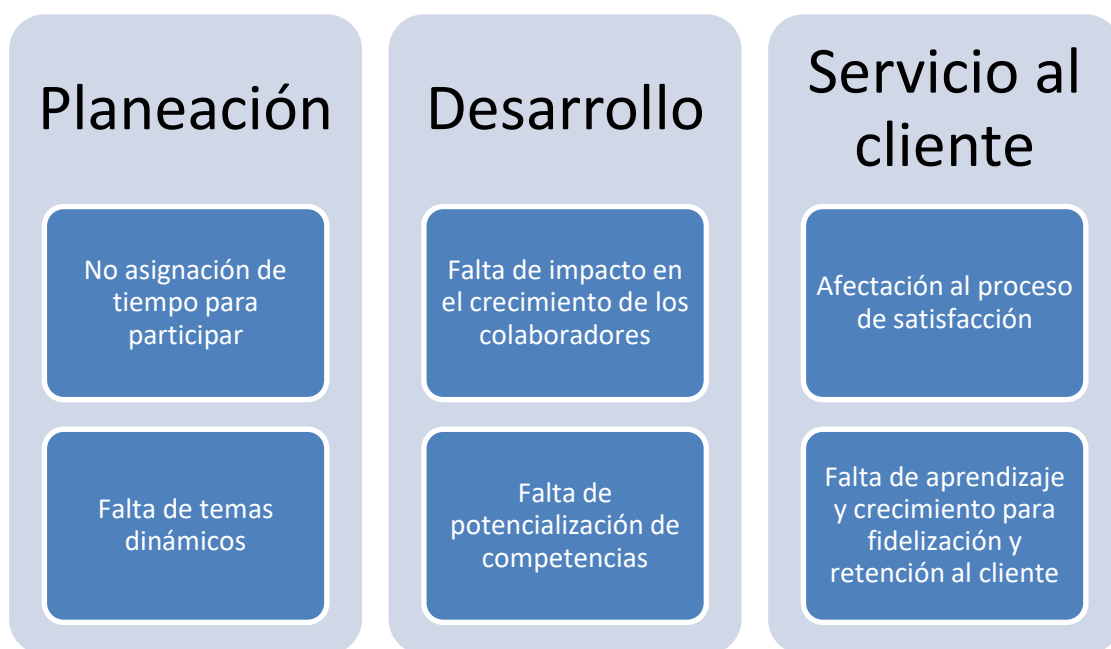
Se identificaron diversas áreas de mejora en los aspectos técnicos, prácticos e interpersonales así:

Desde el área técnica, se enfatizó en implementar siempre las herramientas digitales tales como software de planificación para la realización de eventos y así lograr un alcance en tiempo real, esto ayudar a perfeccionar la eficacia operativa.

Desde una perspectiva práctica, se resaltó en minimizar los tiempos de respuesta y evitar errores en la ejecución de los eventos.

En cuanto al aspecto interpersonal, se identificó la capacitación continua en destrezas de comunicación y trabajo en equipo.

Índice global de impacto de las capacitaciones



Nota. Trabajo de campo, 2025

La colaboración de los trabajadores en las charlas, capacitaciones, talleres y demás actividades realizadas por la empresa, es un determinante crucial para el crecimiento de esta lo cual ayuda a incrementar la calidad del servicio. Por tal motivo se recomienda vigorizar la planificación de los programas de formación y así lograr su colocación con los objetivos de la empresa y las necesidades del personal.

Este proceso impacta directamente en la ejecución de las funciones y actividades de cada cargo, teniendo en cuenta que, el proceso de formación se relaciona de manera articulada con el desempeño del personal, por lo que se evidencia oportunidades de mejora en cuanto a la planeación del plan de formación, la ejecución y desarrollo a través de la carencia de capacitadores formados en cada área, y el impacto global en el proceso de servicio al cliente.

Identificación de necesidades de capacitación para el próximo plan de formación

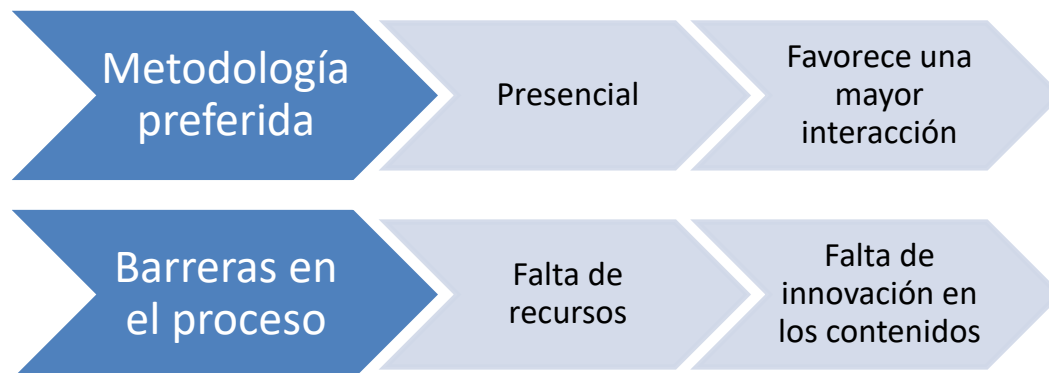


Nota. Trabajo de campo, 2025

Se identificaron diversas áreas claves que requieren atención en futuras capacitaciones. En primer lugar, se destacó la importancia de fortalecer las temáticas de manufactura, entendiendo el sector productivo al que pertenece la empresa, así mismo se evidenció una necesidad de formación relacionada con las prácticas adecuadas para la manipulación de alimentos, como también se mencionó por parte de la población objeto de la entrevista que se requiere fortalecer los conocimientos en el uso y manejo de los diferentes equipos usados para la ejecución de sus actividades.

En último lugar se destacan las necesidades de formación relacionadas con el proceso de atención al cliente, estrategias y habilidades de comunicación, manejo y resolución de conflictos, manejo de clientes y usuarios agresivos, acuerdos en la comunicación, entre otros aspectos que son fundamentales si la empresa desea impactar en el proceso de atención a las necesidades específicas de sus clientes.

Ideal esperado frente a las modalidades de capacitación (presencial, virtual, talleres prácticos)



Nota. Trabajo de campo, 2025

Una vez analizadas las entrevistas semi estructuradas que fueron aplicadas como parte del proyecto, se evidencia que el personal no percibe un impacto en las formaciones virtuales, y que prefiere que para satisfacer las necesidades que se ha identificado en cuanto al conocimiento, se realice sesiones presenciales en donde se fortalezca los conocimientos con talleres, análisis de caso, invitación de expertos, invitación de aliados estratégicos, entre otros; Y, que el recurso virtual sea simplemente una herramienta de apoyo.

Planeación de capacitaciones según preferencias del personal



Nota. Trabajo de campo, 2025

Los colaboradores entrevistados refieren en las respuestas de su entrevista, que las capacitaciones deberían hacerse dentro del horario laboral, ya que, al no realizarlas en estos espacios, genera un cruce con su agenda personal, lo que se vuelve un impedimento para la evolución del proceso. Así mismo, al realizarlas dentro de la jornada laboral, tienen la oportunidad de asociar procesos, indagar con expertos de la organización, mostrar evidencias de posibles incidencias presentadas para resolver las dudas de actuación ante estos casos, y lo más importante cuentan con el tiempo suficiente para garantizar su descanso.



Anexo C. Factores clave identificados

Ítem analizado de la entrevista	Factor clave
Formación o capacitaciones recibidas relacionadas con el puesto de trabajo	Adquisición de competencias organizacionales
Suficiencia de formación actual para ejecución de tareas de manera eficiente	Calidad en el servicio Programas especializados según el rol
Repetitividad en las tareas (falta de tiempos y movimientos)	Periodicidad de las formaciones Objetivo de las formaciones
Acciones identificadas como retos según la percepción de los trabajadores	Adquisición de competencias Proceso de evaluación de desempeño
Falta de desarrollo de habilidades o conocimientos esenciales para desempeñar los diferentes cargos	Habilidades de comunicación y orientación al cliente
Identificación de brechas y valor agregado	Uso de equipos Habilidades de comunicación Atención al cliente Seguridad
Índice global de impacto de las capacitaciones	Trabajo en equipo Comunicación Satisfacción
Identificación de necesidades de capacitación para el próximo plan de formación	BPM Habilidades en atención al cliente Habilidades de comunicación Seguridad
Expectativas de las metodologías de capacitación (presencial, virtual, talleres prácticos)	Metodología presencial
Planificación de capacitaciones según preferencias del personal	Definir periodicidad Definir tiempos en la jornada laboral

Nota. Trabajo de campo, 2025

RIBAUTTT eventos & servicios logísticos		EVENTOS Y SERVICIOS LOGÍSTICOS RIBAUTT PLAN DE FORMACIÓN PARA LA EMPRESA EVENTOS Y SERVICIOS LOGÍSTICOS RIBAUTT						
TEMA DE INTERÉS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	FRECUENCIA	RECURSOS	RESPONSABLE
Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	Asegurar un control eficiente de la calidad de los alimentos, a través de la implementación de un sistema de control integral en donde se incluya capacitaciones en BPM, para garantizar la excelencia y estándares de calidad en el sector productivo	Reforzar la importancia de la higiene personal y la organización del área de trabajo para prevenir la contaminación y garantizar la seguridad	Porcentaje de cumplimiento de los protocolos de higiene personal (lavado de manos, uso de uniforme)	\$ 250.000	1 hora	Mensual	Manuales de BPM específicos. Videos demostrativos de procedimientos correctos. Listas de chequeo Cumplimiento de BPM. Computadores. Internet. Papelera.	Área de Gestión humana
		Desarrollar habilidades prácticas en el manejo seguro de equipos de cocina, fomentando conciencia sobre la prevención de accidentes.	Número de incidentes relacionados con el mal uso o la falta de higiene de utensilios y equipos					
		Identificar y prevenir la contaminación cruzada en la manipulación de alimentos a través de ejercicios prácticos.	Número de incidentes de contaminación cruzada registrados					
Manipulación Segura de Alimentos	Garantizar el cumplimiento de la seguridad alimentaria, a través de la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos en donde se fortalezca los conocimientos en higiene y manipulación segura, para proteger la salud de los clientes y minimizar los riesgos económicos	realizar una simulación de la llegada de diferentes materias primas	Porcentaje de cumplimiento de los protocolos de almacenamiento (temperatura, rotación, etc.)	\$ 300.000	1 hora	Mensual	Termómetros para control de temperaturas. Material didáctico. Videos demostrativos. Computadores. Internet. Papelera. Esferos.	Área de Gestión humana
		Preparar varios alimentos usando diferentes técnicas y luego demostrar las técnicas de conservación de forma segura (refrigeración, congelación, etc.)	Porcentaje de cumplimiento de los tiempos y temperaturas de cocción recomendados.					
		Usar termómetros para medir la temperatura de diferentes alimentos durante la cocción	Índice de desviaciones de los rangos de temperatura permitidos					
Higiene y Saneamiento	Prevenir enfermedades infecciosas asociadas al sector de alimentación, implementando medidas de bioseguridad a través de formación y entrenamiento en protocolos de limpieza y desinfección, y de esta manera proteger al cliente interno y al cliente externo	Dividir a los trabajadores en equipos y asignar áreas de la cocina para limpiar y desinfectar	Número de equipos y de tareas asignadas de cumplimiento de los protocolos de limpieza y desinfección	\$ 250.000	1 hora	Mensual	Productos de limpieza y desinfección Planos de las instalaciones. Guías de procedimientos de limpieza y desinfección. Diagramas de flujo. Formatos de registros.	Área de Gestión humana
		Crear un juego de preguntas y respuestas sobre las reglas sanitarias básicas, usando simulaciones reales y analizando ejemplos que se hayan presentado en la institución	Número de trabajadores participantes en la actividad					
		Programar un recorrido en la cocina y buscar posibles peligros (alimentos mal almacenados, equipos sucios, etc.)	Número de peligros identificados en los análisis de riesgos					
Seguridad Alimentaria (HACCP)	Prevenir riesgos para la salud de los clientes y consumidores finales por medio de la identificación de riesgos e implementación de medidas de peligros alimentarios mediante capacitación en análisis de riesgos del sector productivo, para asegurar el cumplimiento de estándares de seguridad.	Presentar diferentes situaciones de riesgo y solicitar a los trabajadores que propongan medidas para prevenirlas o corregirlas.	Número de medidas preventivas establecidas	\$ 250.000	1 hora	Mensual	Software para realizar ejercicios reales de análisis de riesgos. Computadores Hojas reciclables. Internet. Papelera.	Área de Gestión humana
		Mostrar cómo llevar registros sencillos de temperaturas, limpieza y otros procesos importantes en el área operativa	Número de errores identificados en auditorías de registros y documentación con resultados satisfactorios					
		Desarrollar taller sobre el uso de los equipos de cocina de forma segura y correcta	Número de daños en los equipos por mal funcionamiento					
Uso y Mantenimiento de Equipos	Garantizar el buen uso y funcionamiento de los equipos, cumpliendo el cronograma de mantenimiento preventivo a través de capacitación en uso y mantenimiento de equipos de vending, para prevenir daños y mal uso y cumplir con normas de seguridad.	enseñar cómo limpiar y mantener los equipos para que funcionen bien a través de la explicación de ejemplos de pequeñas reparaciones	Número de daños en los equipos por mal funcionamiento	\$ 300.000	1 hora	Mensual	Manuales de operación y mantenimiento de equipos. Herramientas para demostraciones de mantenimiento preventivo. Videos tutoriales. Equipos de computo. Internet. Papelera.	Área de Gestión humana
		Presentar situaciones comunes que se presentan en la cocina (alimentos quemados, equipos averiados, etc.) y solicitar a los trabajadores que propongan soluciones.	Número de potenciales soluciones planteadas					
		Analizar situaciones de atención al cliente y comunicación entre compañeros con el fin de practicar cómo ser amable y resolver problemas.	Número de quejas asociadas a fallas con la comunicación					
Atención al Cliente	Dar respuesta efectiva a los clientes, cumpliendo con las expectativas de habilidades de atención mediante formación y entrenamiento en temas de comunicación y resolución de problemas, para aumentar la satisfacción y fidelización.	Simular quejas de clientes y enseñar cómo responder de forma calmada y efectiva.	Promedio de tiempo transcurrido para la resolución de quejas	\$ 300.000	1 hora	Mensual	Casos de estudio simulaciones. Guiones de atención telefónica Material audiovisual sobre comunicación Equipos de computo Internet. Papelera	Área de Gestión humana
		Mostrar cómo vestirse y arreglar el área o servicio para dar una buena impresión.	Porcentaje de cumplimiento de los estándares de presentación personal (programa de orden y aseo)					
		Practicar a través de talleres cómo actuar en caso de incendio, y accidentes así como las actuaciones en caso de primeros auxilios	Número de trabajadores participantes en la actividad					
Primeros Auxilios y Seguridad Laboral	Prevenir y proteger a los trabajadores, implementando en el ámbito laboral procesos de manufactura seguros a través de capacitación en temas de seguridad y prevención de riesgos, para reducir accidentes, incidencias y crear un entorno seguro.	Mostrar cómo usar guantes, delantales y otros equipos de protección personal a través de un taller práctico	Número de incidentes asociados con la falta de uso de EPP	\$ 250.000	1 hora	Mensual	Botiquín de primeros auxilios Material de simulación de lesiones. Manuales de procedimientos de emergencia (EPP) para demostraciones. Computadores Internet Papelera	Área de Gestión humana
		Presentar diferentes incidentes (alimentos contaminados, clientes enfermos, etc.) y discutir con los trabajadores los pasos a cumplir	Tiempo promedio de respuesta ante incidentes					
		Practicar cómo llevar el control de los alimentos en almacén y refrigerador	Número de trabajadores participantes en la actividad					
Gestión de Inventarios y Control de Costos	Optimizar el proceso de gestión de inventarios, asegurando la cantidad adecuada de productos requeridos para los procesos de manufactura mediante capacitación en técnicas de control, para reducir pérdidas, mejorar la eficiencia y generar una relación costo beneficio.	Mostrar cómo medir las porciones de los alimentos para evitar desperdicios a través de estrategias de aprovechamiento de sobras	Proporción de cumplimiento de las porciones estandarizadas	\$ 300.000	1 hora	Mensual	Hojas de chequeo para el análisis de datos y la elaboración de presupuestos. Análisis de casos Computadores Internet	Área de Gestión humana
		Realizar un taller práctico para la optimización de recursos (talleres de cuidado de agua, cuidado de energía, etc)	Costo de producción por unidad					
		Realizar actividades que requieran la colaboración de diferentes trabajadores que pertenecen a varias áreas	Número de incidentes asociados a falta de coordinación entre áreas					
Trabajo en Equipo y Comunicación	Mejorar el clima organizacional y la adherencia a la cultura organizacional en donde se destaque el trabajo en equipo mediante formación y entrenamiento continuos en temas de comunicación, para mejorar la productividad y alcanzar los objetivos de cada proceso y área	Practicar a través de talleres prácticos cómo comunicarse de forma clara y resolver conflictos entre compañeros.	Proporción de acciones disciplinarias por falta de resolución de conflictos	\$ 250.000	1 hora	Mensual	Juegos de roles para fomentar la colaboración. Material audiovisual Espacios físicos Computadores Internet Papelera Esferos.	Área de Gestión humana
		Recibir estrategias y propuestas innovadoras por parte de los trabajadores de cómo crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.	Proporción de respuestas satisfactorias en la encuesta de clima organizacional					
		Presentar de forma creativa las últimas noticias y cambios en las leyes sanitarias.	Proporción de clientes internos capacitados en las nuevas leyes y reglamentos					
Normativa Sanitaria Vigente	Garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y salud en el trabajo, combinando el cumplimiento de actividades del sistema de gestión mediante capacitación en protocolos integrados, para proteger a los trabajadores de las áreas operativas en la empresa del sector de alimentos.	Analizar casos para evaluar cómo aplicar las leyes sanitarias en situaciones cotidianas.	Número de errores en la interpretación y aplicación de la normativa (Gerencia)	\$ 300.000	1 hora	Mensual	Textos con normas actualizadas hojas con análisis de casos prácticos bases de datos y portales web Computadores Internet Papelera	Área de Gestión humana
		Revisar y evaluar los requisitos para garantizar la calidad de los alimentos a través de la definición de una lista de chequeo	Índice de satisfacción del cliente con la calidad e inocuidad de los productos					
		Organizar sesiones de formación externa en donde se realice degustaciones de nuevos platos y técnicas culinarias.	Número de trabajadores participantes en la actividad					
Técnicas de Cocina y Preparación de Alimentos	Garantizar alimentos que cumplan los requerimientos de las normas Colombianas aplicables a la prestación de este servicio y con base en los criterios definidos por el nutricionista en donde cada uno de los alimentos cumpla condiciones de perfeccionamiento de técnicas de cocina mediante talleres prácticos, para mejorar la calidad y satisfacer a los clientes.	A través de ejercicios prácticos definir cómo seguir recetas y procesos para obtener resultados consistentes.	Índice de Variabilidad en la calidad de los platos (respuesta de la encuesta pregunta #6)	\$ 250.000	1 hora	Mensual	Equipos de cocina y utensilios Recetarios y guías de preparación de alimentos. Videos tutoriales Computadores Internet Papelera Esferos.	Área de Gestión humana
		Realizar talleres y sesiones de entrenamiento para decorar y presentar los platos para que sean atractivos.	Índice de comentarios positivos sobre la creatividad del menú					
		Aprender en un taller teórico-práctico con una metodología de formación mixta la importancia de identificar los alérgenos comunes y cómo evitarlos.	Número de trabajadores participantes en la actividad					
Manejo de Alérgenos	Implementar control de alérgenos, capacitando al personal en identificación y manejo, para proteger al cliente externo y construir confianza en la marca mejorando la imagen institucional.	Realizar ejercicios prácticos de cómo preparar alimentos sin alérgenos en un área separada con el fin de disminuir los índices de contaminación	Número de trabajadores participantes en la actividad	\$ 300.000	1 hora	Mensual	Listados de alérgenos Material didáctico Listado con simulaciones de situaciones de emergencia Computadores Internet. Papelera Esferos.	Área de Gestión humana
		Realizar talleres y sesiones prácticas en donde se aborde cómo informar a los						

Anexo E. Memorias de la sesión de divulgación



GRACIELA RIBAUTT OSORIO
NIT: 86.560.048-6
CALLE 13 7-51 CENTRO TEL: 310 728 00 41 Santa Marta-Colombia

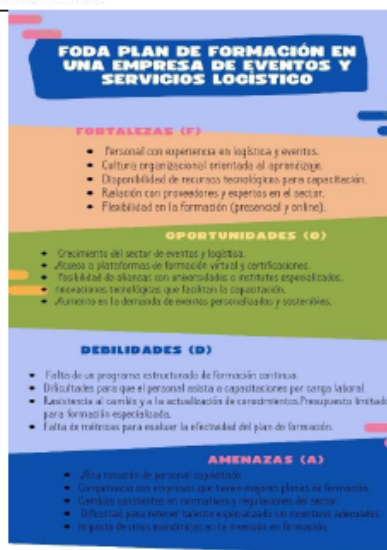
ACTA DE REUNION 20250326	DIA 26	MES 03	AÑO 2025
--------------------------------	-----------	-----------	-------------

TEMATICA DE LA REUNION	Divulgación y entrega de productos de la consultoría de talento humano desarrollada en la empresa SERVICIOS RIBAUTT
OBJETIVO	Compartir y presentar los resultados y propuestas que son el resultado del proceso de consultoría de talento humano realizado a la empresa SERVICIOS RIBAUTT, garantizando que los colaboradores y en especial la parte directiva, comprendan a detalle y facilitando su aplicación a futuro.

DESARROLLO DE LA REUNION
Una vez completadas las actividades propuestas en el alcance del proyecto de consultoría aplicado a la empresa, modalidad de grado elegida por las estudiantes CINDYS PAOLA MERCADO y PAULA TATIANA VEGA URREGO, correspondientes al programa de formación de MAESTRIA EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO, en este espacio se realiza socialización, y presentación de los siguientes productos o evidencias: 1. MATRIZ DOFA: En este anexo se muestra una visión de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas identificadas como parte del diagnóstico realizado al proceso de formación, desde una visión estratégica. Se anexa:



GRACIELA RIBAUTT OSORIO
NIT: 86.560.042-6
CALLS 15 9-51 CENTRO TEL: 310 928 05 44, 55x18 AMB-CEMANA



2. **Informe de investigación de mercados (Cliente interno):** en este anexo se presenta el tipo de investigación realizada, la metodología, el enfoque, y se incluye la entrevista semi estructurada que fue aplicada a cada uno de los colaboradores.
- Anexo B. Informe de investigación de mercados (Cliente interno)

RIBAUTT
eventos & servicios logísticos

Fecha: _____
Nombre: _____
Cargo: _____

Experiencia y formación actual

- ¿Qué tipo de formación o capacitación ha recibido anteriormente relacionada con los eventos?
- ¿Algunas de sus formaciones o cursos involucraron para recibir los temas de manera efectiva? ¿Por qué?

Desempeño y roles laborales

- ¿Cuáles son algunas de las habilidades que ha adquirido en su trabajo?
- ¿Cuáles son los principales retos o dificultades que enfrenta en su trabajo diario?

Habilidades y conocimientos

- ¿Qué habilidades o conocimientos cree que son esenciales para desempeñar mejor su trabajo?
- ¿Alguna vez ha recibido alguna capacitación, taller o curso relacionado con sus habilidades? ¿Por qué?

Percepción de la capacitación

- ¿Ha participado en capacitaciones dentro de la empresa? ¿Si no es así, ¿por qué no lo ha hecho?
- ¿Qué temas o áreas cree que deberían incluirse en futuras capacitaciones para mejorar el desempeño general de su equipo?

Interacción y disponibilidad

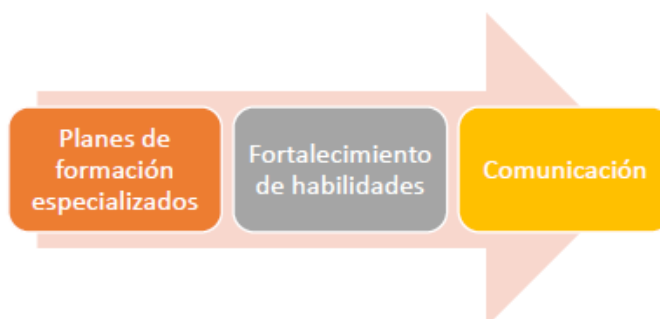
- ¿Qué formato de capacitación prefiere (presencial, virtual, híbrido, práctico, etc.)?
- ¿En qué horario o momento cree que sería más conveniente recibir capacitaciones en relación con sus actividades diarias?

Así mismo se presenta resultados obtenidos como parte del análisis a las preguntas que fueron objeto de la entrevista:

Resultados

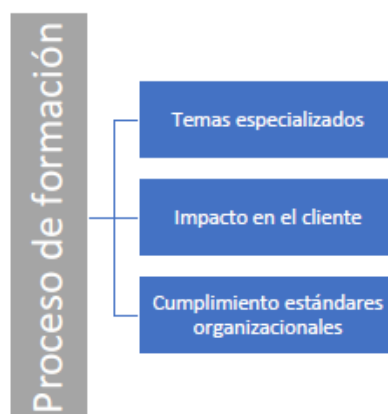
A continuación, se identificaron las necesidades formativas para mejorar las competencias del personal en áreas operativas y administrativas para optimizar el desempeño y la competitividad de la empresa y optimizar la calidad del servicio, la eficiencia y la satisfacción del cliente, los resultados de las 9 entrevistas realizadas a los colaboradores identificaron las necesidades formativas del personal.

Factores para mejorar



Nota. Trabajo de campo, 2025

Formación o capacitaciones recibidas relacionadas con el puesto de trabajo



Nota. Trabajo de campo, 2025



GRACIELA RIBAUTT OSORIO
NIT: 88.560.048-6
CALLE 13 N° 81 CENTRO TEL: 310 738 01 41 5548 MBES-CEMBA

Se destaca la formación y capacitaciones recibidas, logrando evidenciar un sólido conocimiento en la planificación, logística, e recursos y atención al cliente para la realización de eventos. En general, las capacitaciones y habilidades demuestran que es un personal apto para afrontar los retos del puesto de trabajo.

Suficiencia de formación actual para ejecución de tareas de manera eficiente

Desempeño	Falta de personal	Presupuesto
• No fortalecen Competencias • No se desarrolla habilidades	• Personal especializado • Personal capacitado	• No se invierte en proceso de formación • No se tiene rubro de capacitación

Nota. Trabajo de campo, 2025

En las respuestas de acuerdo a la batería de encuestas aplicadas, se evidencia que el personal considera que no se fortalece las competencias y de la misma manera no se desarrolla habilidades que permitan realizar eventos con excelencia.

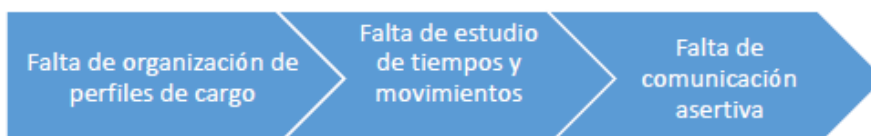
Se identificó áreas de para implementar acciones asociadas a las oportunidades de mejora como, la necesidad de programas y temas de formación enfocados al que hacer de la empresa, al fortalecimiento de los cargos y en general a que el personal de la organización cuente con los conocimientos, destrezas y conductas que le permitan estar más entrenados en sus áreas.

En general, el cliente interno reconoce que existe una carencia de formación adecuada lo que impacta directamente en la optimización de los procesos, la satisfacción del cliente, la competitividad, el clima organizacional, el bienestar, la imagen institucional, entre otros. Como resultado de estos hallazgos, se hace énfasis en la importancia de generar una inversión para el proceso de capacitación y que de esta manera la institución este en un crecimiento constante y en una evolución al interior de su sector económico productivo.



GRACIELA RIBAUTT OSORIO
NIT: 86.560.042-6
CALLE 13 7-51 CENTRO TEL: 310 308 00 44. SERVICIOS OSORIO

Repetitividad en las tareas (falta de tiempos y movimientos)

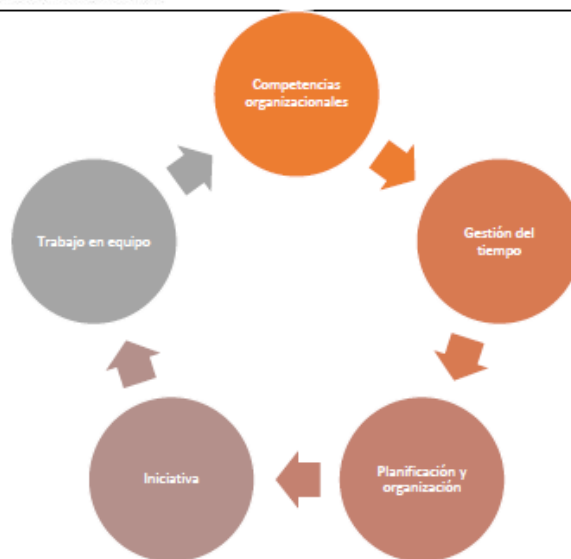


Nota. Trabajo de campo, 2025

De acuerdo a lo reportado en las encuestas, se identificó que las tareas realizadas con mayor frecuencia incluyen la planificación y coordinación de eventos, la gestión de proveedores y materiales, el montaje y desmontaje de infraestructuras, así como la logística de transporte y almacenamiento.

Con base en lo anterior es permeable notar que, los trabajadores, aunque conocen el ejercicio de su rol y su cargo al interior de la organización, no tienen claro la periodicidad de la ejecución de las actividades y la interrelación entre los diferentes Departamentos, lo que genera reprocesos en la institución

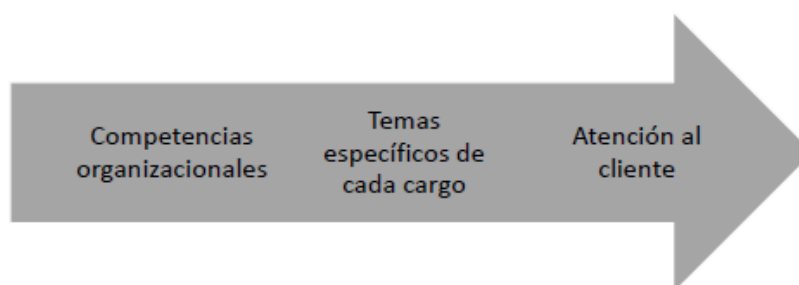
Acciones identificadas como retos según la percepción de los trabajadores



Nota. Trabajo de campo, 2025

Mediante la información suministrada por los colaboradores se identificaron diversos retos y dificultades enfatizando en que la industria de eventos y logística requiere un orientación dinámico y proactivo.

Falta de desarrollo de habilidades o conocimientos esenciales para desempeñar los diferentes cargos





GRACIELA RIBAUTT OSORIO
NIT: 96.560.048-6
CALLE 13 #41 CENTRO TEL: 310 301 55 46 BOGOTÁ-MEDIO-COLOMBIA

Nota. Trabajo de campo, 2025

En cuanto a los conocimientos técnicos, es imprescindible tener experiencia en logística y gestión de proveedores. Además, la comunicación descendiente y ascendente juega un papel fundamental, ya que la interacción con el cliente interno y el cliente externo le permitirán a la empresa ofrecer eventos exitosos y cumplir con las expectativas de sus clientes.

Identificación de brechas y valor agregado



Nota. Trabajo de campo, 2025

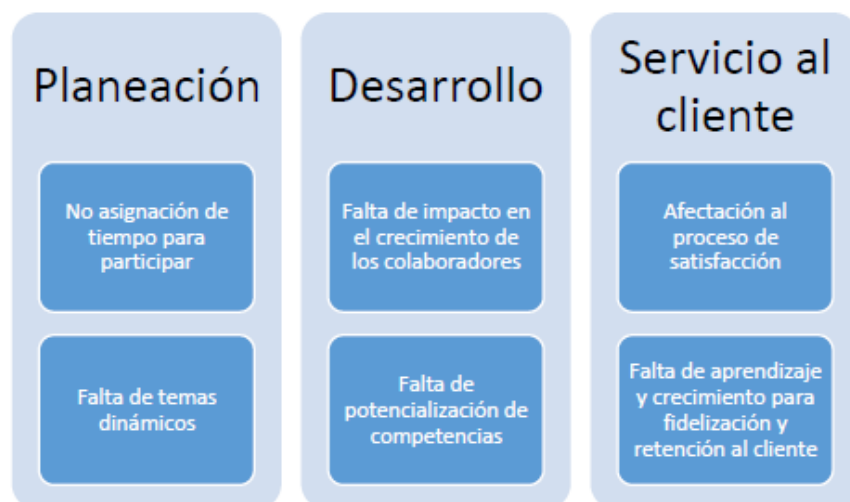
Se identificaron diversas áreas de mejora en los aspectos técnicos, prácticos e interpersonales así:

Desde el área técnica, se enfatizó en implementar siempre las herramientas digitales tales como software de planificación para la realización de eventos y así lograr un alcance en tiempo real, esto ayudará a perfeccionar la eficacia operativa.

Desde una perspectiva práctica, se resaltó en minimizar los tiempos de respuesta y evitar errores en la ejecución de los eventos.

En cuanto al aspecto interpersonal, se identificó la capacitación continua en destrezas de comunicación y trabajo en equipo.

Índice global de impacto de las capacitaciones



Nota. Trabajo de campo, 2025

La colaboración de los trabajadores en las charlas, capacitaciones, talleres y demás actividades realizadas por la empresa, es un determinante crucial para el crecimiento de esta lo cual ayuda a incrementar la calidad del servicio. Por tal motivo se recomienda vigorizar la planificación de los programas de formación y así lograr su colocación con los objetivos de la empresa y las necesidades del personal.

Este proceso impacta directamente en la ejecución de las funciones y actividades de cada cargo, teniendo en cuenta que, el proceso de formación se relaciona de manera articulada con el desempeño del personal, por lo que se evidencia oportunidades de mejora en cuanto a la planeación del plan de formación, la ejecución y desarrollo a través de la carencia de capacitadores formados en cada área, y el impacto global en el proceso de servicio al cliente.

Identificación de necesidades de capacitación para el próximo plan de formación



Nota. Trabajo de campo, 2025

Se identificaron diversas áreas claves que requieren atención en futuras capacitaciones. En primer lugar, se destacó la importancia de fortalecer las temáticas de manufactura, entendiendo el sector productivo al que pertenece la empresa, así mismo se evidenció una necesidad de formación relacionada con las prácticas adecuadas para la manipulación de alimentos, como también se mencionó por parte de la población objeto de la entrevista que se requiere fortalecer los conocimientos en el uso y manejo de los diferentes equipos usados para la ejecución de sus actividades.

En último lugar se destacan las necesidades de formación relacionadas con el proceso de atención al cliente, estrategias y habilidades de comunicación, manejo y resolución de conflictos, manejo de clientes y usuarios agresivos, acuerdos en la comunicación, entre otros aspectos que son fundamentales si la empresa desea impactar en el proceso de atención a las necesidades específicas de sus clientes.

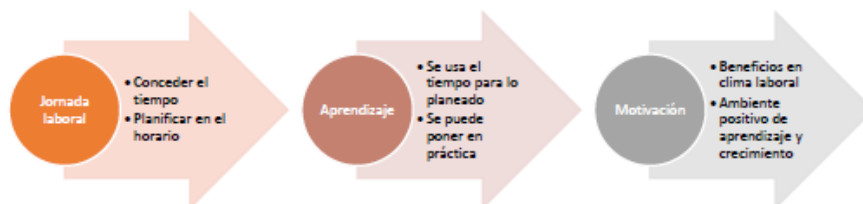
Ideal esperado frente a las modalidades de capacitación (presencial, virtual, talleres prácticos)



Nota. Trabajo de campo, 2025

Una vez analizadas las entrevistas semi estructuradas que fueron aplicadas como parte del proyecto, se evidencia que el personal no percibe un impacto en las formaciones virtuales, y que prefiere que para satisfacer las necesidades que se ha identificado en cuanto al conocimiento, se realice sesiones presenciales en donde se fortalezca los conocimientos con talleres, análisis de caso, invitación de expertos, invitación de aliados estratégicos, entre otros; Y, que el recurso virtual sea simplemente una herramienta de apoyo.

Planeación de capacitaciones según preferencias del personal



Nota. Trabajo de campo, 2025

Los colaboradores entrevistados refieren en las respuestas de su entrevista, que las capacitaciones deberían hacerse dentro del horario laboral, ya que, al no realizarlas en estos espacios, genera un cruce con su agenda personal, lo que se vuelve un impedimento para la evolución del proceso. Así mismo, al realizarlas dentro de la jornada laboral, tienen la oportunidad de asociar procesos, indagar con expertos de la organización, mostrar evidencias de posibles incidencias presentadas para resolver las dudas de actuación ante estos casos, y lo más importante cuentan con el tiempo suficiente para garantizar su descanso.

3. **Factores clave identificados:** En este anexo se incluye los diferentes factores clave que fueron identificados para la formulación del plan de formación. Anexo C. Factores clave identificados



GRACIELA RIBAUTT OSORIO
NIT: 86.560.048-6
CALLE 13 # 3-51 CENTRO TEL: 310 308 06 41 5548 MIRAS-CEANER

Ítem analizado de la entrevista	Factor clave
Formación o capacitaciones recibidas relacionadas con el puesto de trabajo	Adquisición de competencias organizacionales
Suficiencia de formación actual para ejecución de tareas de manera eficiente	Calidad en el servicio Programas especializados según el rol
Repetitividad en las tareas (falta de tiempos y movimientos)	Periodicidad de las formaciones Objetivo de las formaciones
Acciones identificadas como retos según la percepción de los trabajadores	Adquisición de competencias Proceso de evaluación de desempeño
Falta de desarrollo de habilidades o conocimientos esenciales para desempeñar los diferentes cargos	Habilidades de comunicación y orientación al cliente
Identificación de brechas y valor agregado	Uso de equipos Habilidades de comunicación Atención al cliente Seguridad
Índice global de impacto de las capacitaciones	Trabajo en equipo Comunicación Satisfacción
Identificación de necesidades de capacitación para el próximo plan de formación	BPM Habilidades en atención al cliente Habilidades de comunicación Seguridad
Expectativas de las metodologías de capacitación (presencial, virtual, talleres prácticos)	Metodología presencial
Planificación de capacitaciones según preferencias del personal	Definir periodicidad Definir tiempos en la jornada laboral

- Plan de formación:** Se entrega el plan de formación que ha sido creado por parte de las estudiantes, en donde se estableció factores como la temática, el objetivo, la actividad a desarrollar, el indicador de impacto, y los recursos. Anexo D. Plan de Formación



YBAUTT
eventos & servicios logísticos

GRACIELA RIBAKITT OSORIO

NIT: 95-560 04B-6

0.64 (1.00) 0.63 (0.99) 0.62 (0.98) 0.61 (0.97) 0.60 (0.96) 0.59 (0.95) 0.58 (0.94) 0.57 (0.93) 0.56 (0.92) 0.55 (0.91) 0.54 (0.90) 0.53 (0.89) 0.52 (0.88) 0.51 (0.87) 0.50 (0.86) 0.49 (0.85) 0.48 (0.84) 0.47 (0.83) 0.46 (0.82) 0.45 (0.81) 0.44 (0.80) 0.43 (0.79) 0.42 (0.78) 0.41 (0.77) 0.40 (0.76) 0.39 (0.75) 0.38 (0.74) 0.37 (0.73) 0.36 (0.72) 0.35 (0.71) 0.34 (0.70) 0.33 (0.69) 0.32 (0.68) 0.31 (0.67) 0.30 (0.66) 0.29 (0.65) 0.28 (0.64) 0.27 (0.63) 0.26 (0.62) 0.25 (0.61) 0.24 (0.60) 0.23 (0.59) 0.22 (0.58) 0.21 (0.57) 0.20 (0.56) 0.19 (0.55) 0.18 (0.54) 0.17 (0.53) 0.16 (0.52) 0.15 (0.51) 0.14 (0.50) 0.13 (0.49) 0.12 (0.48) 0.11 (0.47) 0.10 (0.46) 0.09 (0.45) 0.08 (0.44) 0.07 (0.43) 0.06 (0.42) 0.05 (0.41) 0.04 (0.40) 0.03 (0.39) 0.02 (0.38) 0.01 (0.37) 0.00 (0.36)

[illegible]

5. Siendo las 02:00 pm del 26 de marzo de 2025 se le hace la entrega oficial a la Gerente de la empresa, anexando de forma digital los archivos descritos en la presente acta
6. Se deja una recomendación general relacionada con la objetividad, ámbito y aplicación de los documentos. Se hace énfasis en que al ser producto de un proceso educativo, quedan sujetos a posibles cambios o modificaciones por parte de la empresa acorde a sus lineamientos y directrices institucionales

En constancia se firma este documento como soporte de las memorias de divulgación

C. P. S. & S.

GRACIELA RIBAUTT OSORIO
GERENTE GENERAL



GRACIELA RIBAUTT OSORIO
NIT: 96.560.048-6
CALLE 13 N°41 CENTRO TEL: 310 308 00 41 58433 MBES-CEMADSA



CINDYS PAOLA MERCADO
ESTUDIANTE

PAULA TATIANA VEGA URREGO
ESTUDIANTE

Anexo F. Lista de asistencia de la sesión de divulgación

	FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA	VERSION	2
		VIGENCIA	ene-23
		CÓDIGO	F-GC-114 MD
		PAGINAS	1 DE 1

SUCURSAL: Santa Marta

INFORMACIÓN DE GENERAL					
TIPO DE REUNIÓN: Socialización					
TEMA TRATADO: Entrega de productos de consultoría de Talento Humano de la empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt					
FECHA: 26/03/2025		HORA DE INICIO:		HORA DE FINALIZACIÓN:	
LUGAR: Gerencia					
EXPOSITOR:	CINDYS PAOLA MERCADO		EXPOSITOR:	PAULA TATIANA VEGA	
	ESTUDIANTE			ESTUDIANTE	
REGISTRO					
Nº	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	UNIDAD FUNCIONAL	FIRMA
1	36560048	GRACIELA RIBAUTT OSORIO	GERENTE	GERENCIA	
2	1082875001	CINDYS PAOLA MERCADO	ESTUDIANTE	EXTERNO	
3	1012425189	PAULA TATIANA VEGA	ESTUDIANTE	EXTERNO	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

Anexo G. Acta de seguimiento gerencial No 1



PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

Número de acta:	001
Título del acta:	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

DATOS DEL ACTA

Fecha/Hora inicio: Enero 31 de 2025 4:00 p.m	Fecha/Hora final: Enero 31 de 2025 5:00 p.m
Lugar de la reunión¹: Virtual	Empresa: Servicios Ribautt
Proyecto: Plan De Formación Para La Empresa Eventos Y Servicios Logísticos Ribautt	Número de contrato:
Responsable del proyecto en la empresa: Graciela Ribautt Osorio Representante Legal Gerencia	Consultores: Cindys Paola Mercado Paula Tatiana Vega Estudiantes Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH). Politécnico Grancolombiano.

TEMAS TRATADOS²

Tema: 1. Primer seguimiento gerencial al avance semestral del proyecto de consultoría como opción de grado de los estudiantes de la Maestría en Gerencia del Talento Humano, de acuerdo con el plan de trabajo, reporte de actividades y revisión de productos. Proponer un plan de formación para la empresa Eventos y Servicios Logísticos Ribautt, a través de un proceso de consultoría lo permita mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano Desarrollo: De acuerdo con el plan de trabajo del se programaron las siguientes actividades. 1. Análisis de la situación actual del proceso de talento humano 2. Trabajo de campo 3. Identificación de elementos o factores clave

¹ Si es presencial indicar el lugar y si es virtual indicar el medio.

² Describir dentro del recuadro los temas tratados.


PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

Número de acta:	001
Título del acta:	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

4. Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional
5. Seguimiento gerencial

Conforme a los avances realizados se reporta el desarrollo de estas actividades, presentando los siguientes resultados, productos o dificultades en el periodo:

1. Matriz FODA -DOFA
2. Informe de investigación de mercados (Cliente interno)
3. Factores clave identificados, plan de bienestar laboral
4. Memorias de la sesión de divulgación, memorias de sesión de la divulgación, Lista de asistencia de la sesión de divulgación
5. Memorias de la sesión de divulgación, memorias de sesión de la divulgación, Lista de asistencia de la sesión de divulgación

FIRMAS DE APROBACIÓN - ASISTENTES AL SEGUIMIENTO GERENCIAL³

Nombre	Cargo o rol	Firma
Graciela Ribautt Osorio	Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa.	
Cindys Paola Mercado	Consultor #01. Estudiante MGTH.	 Cindys Paola Mercado Charfain Psicóloga T.P. 154293 Exp. 90-937 Res. 2374
Paula Tatiana Vega	Consultor #02. Estudiante MGTH.	

FIRMAS DE RECIBIDO- DIRECTOR DEL PROYECTO

Nombre	Cargo o rol	Firma
Juan Carlos Osma Roza	Director del proyecto de consultoría.	

³ Firman los asistentes al seguimiento gerencial.

Anexo H. Acta de seguimiento gerencial No 2



PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

Número de acta:	002
Título del acta:	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

DATOS DEL ACTA

Fecha/Hora inicio: [18 de febrero de 2025]	Fecha/Hora final: [marzo 03 de 2024/ 19:00pm]
Lugar de la reunión¹: Microsoft teams	Empresa: EVENTOS Y SERVICIOS LOGISTICOS RIBAUTT
Proyecto: PLAN DE FORMACIÓN PARA LA EMPRESA EVENTOS Y SERVICIOS LOGÍSTICOS RIBAUTT	Número de contrato: N/A
Responsable del proyecto en la empresa: Graciela Ribautt Osorio Representante Legal Gerencia	Consultores: Cindys Paola Mercado Chatlain Paula Tatiana Vega Urrego Estudiantes Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH). Politécnico Grancolombiano.

TEMAS TRATADOS²

Tema: A continuación, se relacionan las actividades realizadas, con los respectivos productos resultantes de estas, dando cumplimiento al cronograma y compromisos propios de la consultoría: 1. Análisis de la situación actual del proceso de talento humano 2. Trabajo de campo 3. Identificación de elementos o factores clave 4. Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional 5. Seguimiento gerencial De acuerdo con el plan de trabajo quedan pendientes las siguientes actividades por desarrollar y así mismo generar los respectivos documentos o entregables: 1. Acta de divulgación 2. Certificado de innovación 3. Acta de recibido a satisfacción
--

¹ Si es presencial indicar el lugar y si es virtual indicar el medio.

² Describir dentro del recuadro los temas tratados.


PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

Número de acta:	002
Título del acta:	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

FIRMAS DE APROBACIÓN - ASISTENTES AL SEGUIMIENTO GERENCIAL³

Nombre	Cargo o rol	Firma
Graciela Ribautt Osorio	Gerente	
Cindys Paola Mercado Chatlain	Consultor #01. Estudiante MGTH.	 Cindys Paola Mercado Chatlain Matrícula 12 10000 Fís. 20 001 001 000
Paula Tatiana Vega Urrego	Consultor #02. Estudiante MGTH.	

FIRMAS DE RECIBIDO- DIRECTOR DEL PROYECTO

Nombre	Cargo o rol	Firma
Juan Carlos Osma Roza	Director del proyecto de consultoría.	

³ Firman los asistentes al seguimiento gerencial.