

Informe final pasantía en la empresa Fondant Cakes SAS.

Ledys María Sierra Zaraza

Asesor

Juan Manuel Duarte Mosquera

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocio (ECACEN)

Administración de Empresas

2025

Resumen

El siguiente informe de pasantía refiere a las labores realizadas en la empresa Fondant Cakes, el cual consiste en mi rol como asistente de gerencia con el propósito de apoyar en las diversas tareas a la gerente con aspectos importantes como el seguimiento al desarrollo y cumplimiento diario de las metas de los equipos de ventas, además el crecimiento y mejoras de actividades de cada una de las áreas de la organización según sus funciones y el cumplimiento con el RIT de la empresa, igualmente brindar apoyo a las diferentes áreas.

Este trabajo se hace con el fin de adquirir el conocimiento necesario para poder crecer profesionalmente y a su vez poder aplicar mis conocimientos adquiridos en mi proceso de aprendizaje en el aula con base a las herramientas de la administración. La práctica estuvo pensada para ser realizada en un lapso de cuatro meses, teniendo en cuenta que es un cargo que requiere flexibilidad total del tiempo y disposición completa. A su vez, una importante característica de la práctica es lograr que la empresa pueda utilizar óptimamente los conocimientos ofrecidos por el estudiante.

El primer proceso tiene que ver con el conocimiento de la normatividad existente que exige el Invima en el área de calidad, donde se actualiza el plan de saneamiento para cumplir cada uno de los procesos de desinfección y buenas prácticas de manufactura, garantizando que los productos sean elaborados y distribuidos en óptimas condiciones.

Se maneja junto con la gerente, el tema de análisis de crecimiento con la metodología de talleres y entrega de informe de gestión, donde cada una de los líderes de las áreas analizan el trabajo de su equipo, el cumplimiento de sus funciones y los objetivos y metas cumplidas esto con el fin de búsqueda de mejoras para mantener a flote la organización y poder prestar un buen servicio a los clientes.

El segundo proceso ha sido brindar el apoyo a la gerente en sus tareas diarias como lo es la organización de agenda, gestión y organización de reunión internas y externas, el diligenciamiento de documentos organización de archivo.

Con estos procesos me han brindado el conocimiento necesario para poder cumplir con proceso y aportar el apoyo que la administración de la empresa necesita para poder dividir la carga laboral de equipo administrativo.

Palabras Claves: Liderazgo transformacional, archivo, diligencia de documentos, capacitación, atención al cliente, inventario y programación.

Abstract

The following internship report refers to the work carried out in the Fondant Cakes company, which consists of my role as a management assistant with the purpose of supporting the manager in the various tasks with important aspects such as monitoring the development and daily compliance of the goals of the sales teams, in addition to the growth and improvement of activities of each area of the organization according to their functions and compliance with the company's RIT, also providing support to the different areas.

This work is done in order to acquire the necessary knowledge to be able to grow professionally and at the same time be able to apply my acquired knowledge in my learning process in the classroom based on the tools of administration. The internship was designed to be carried out in a period of four months, taking into account that it is a position that requires total flexibility of time and complete disposition. In turn, an important characteristic of the internship is to ensure that the company can optimally use the knowledge offered by the student.

The first process has to do with knowledge of the existing regulations required by Invima in the area of quality, where the sanitation plan is updated to comply with each of the disinfection processes and good manufacturing practices, guaranteeing that the products are prepared and distributed in optimal conditions.

Together with the manager, the topic of growth analysis was handled with the methodology of workshops and delivery of a management report, where each of the area leaders analyzed the work of their team, the fulfillment of their functions and the objectives and goals met in order to search for improvements to keep the organization afloat and be able to provide good service to customers.

The second process has been to provide support to the manager in her daily tasks such as the organization of the agenda, management and organization of internal and external meetings, the filling out of documents and the filing organization.

With these processes they have given me the necessary knowledge to be able to comply with the process and provide the support that the company's administration needs to be able to divide the workload of the administrative team.

Keywords: Transformational leadership, filing, document diligence, training, customer service, inventory and scheduling.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Objetivos.....	12
Objetivos Generales	12
Objetivos Específicos.....	12
Necesidad de la Empresa	13
Presentación de la Empresa	15
Misión	16
Visión	16
Valores Empresariales.....	16
Organigrama.....	17
Descripción el Área en la cual se Desarrolla La Práctica Profesional	20
Administrativa (Asistencia de Gerencia).....	20
Responsabilidades Específicas.....	20
Desarrollo de las Actividades Realizadas	21
Actualización del Plan de Saneamiento	21
Gestión de Documentos	21
Organización de Archivo Muerto.....	21
Mantenimientos de Equipos.....	21
Inventario de Equipos	22
Apoyo en la Comunicación.....	22
Recepción de Llamadas	22
Visitas a Sucursales.....	22

Entrevistas.....	22
Asistencia a la Gerencia.....	22
Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría Empresarial	24
La Falta de Liderazgo	24
La Falta de Comunicación	24
La Atención al Cliente	26
Referentes Teóricos.....	28
Teorías de Administración Clásica.....	28
Teorías de Gestión Documental	28
Teorías del Liderazgo Situacional.....	28
Teorías de Motivación.....	29
Teoría de los Dos Factores	29
Teorías de Comunicación Organizacional	29
Teoría del Control de Activos	30
Referentes Técnicos	31
Actualización del Plan de Saneamiento	31
Gestión Documental.....	31
Organización del Archivo Muerto.....	31
Mantenimiento e Inventario de Equipos	32
Inventario de Equipos	32
Comunicación Interna y Apoyo Logístico	32
Herramientas de Apoyo Administrativo.....	32

Referentes Legales	33
Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos del Estudiante	34
Mejora del Plan de Saneamiento.....	34
Gestión Documental y Organización del Archivo Antiguo	34
Inventario de Equipos y Muebles	34
Coordinación de Mantenimientos	35
Apoyo a la Gerencia en la Toma de Decisiones.....	35
Conclusión	37
Recomendaciones	39
Referencias Bibliográficas	41

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Organigrama</i>	<i>19</i>
--	-----------

Introducción

En el siguiente informe quiero contarte cómo ha sido mi experiencia durante las pasantías en Fondant Cakes SAS, una empresa que se dedica a hacer pan artesanal, ubicada en Bogotá cll148 #20-23 en el barrio las Margaritas, la idea principal de esta práctica es aplicar el conocimiento adquirido en el programa de Administración de empresas/1y crecer a nivel personal y profesional, también, apoyar a la empresa en los diferentes procesos que están en cabeza de la gerencia y donde he tenido la oportunidad de conocer el manejo gerencial sobre algunos de los procesos/1que ha permitido unirme al equipo de administrativo.

Durante el desarrollo de mi pasantía, he estado involucrada en varias tareas: me encargué de supervisar y planear el cronograma de mantenimiento de los equipos de la fábrica y de los puntos de venta, además coordino la agenda de la gerencia y me sumé a actividades relacionadas con la gestión de calidad, cumpliendo con las normativas del INVIMA; para mí esta experiencia fue un gran desafío y por otra parte un camino lleno de aprendizajes.

A lo largo de la pasantía, me encontré con algunos obstáculos que afectan la dinámica de la empresa, como la atención al cliente, la falta de comunicación clara entre las áreas y la falta de motivación en algunos empleados, sin embargo, cada reto fue también una oportunidad para entender la importancia de cumplir con las normas, gestionar procesos sanitarios y conocer la legislación vigente en Colombia.

Inicialmente al no conocer de los procesos internos tuve algunas limitaciones como el acceso a la agenda de la gerente, comunicación referente a toma de decisiones de los equipos de cada área y también al dar respuestas a la programación y permisos para aprobación de la gerente. Pero luego de conocer un poco más de los procesos internos ya puedo realizar el trabajo de una manera más adecuada y productiva para la gerencia.

Este informe busca dar una visión completa de lo que he vivido con esta experiencia en la empresa. Primero, presento el contexto general de Fondant Cakes, luego detallo las actividades que realicé, las dificultades que identifiqué. También hago un repaso de los logros que alcancé y finalmente comparto algunas conclusiones y recomendaciones que podrían ayudar al crecimiento de la empresa.

Objetivos

Objetivos Generales

Adquirir conocimientos prácticos en la gestión empresarial mediante el apoyo a las operaciones administrativas, comerciales y de calidad en Fondant Cakes SAS, contribuyendo al cumplimiento de las metas organizacionales y al desarrollo de las competencias profesionales.

Objetivos Específicos

Ejecutar con eficiencia las diversas tareas administrativas encomendadas, asegurando un funcionamiento fluido y organizado dentro de la empresa.

Coordinar la planificación y el desarrollo de proyectos asegurando la alineación de los objetivos estratégicos de la organización.

Brindar el apoyo a la gerente en la elaboración y gestión de documentos, facilitando así el funcionamiento de los procesos administrativos.

Gestionar el archivo existente para una correcta organización de la documentación correspondiente a la empresa, asimismo facilitar su acceso a la información requerida.

Colaborar con las distintas áreas como lo son: comercial, calidad, logística, recursos humanos y producción, fomentando el trabajo en equipo que potencie los resultados colectivos.

Presentar el informe consolidado de las actividades realizadas durante mi pasantía junto con la sustentación que refleje el aprendizaje y las contribuciones realizadas.

Necesidad de la Empresa

Importante contar con una asistente administrativa para poder mejorar el desarrollo de actividades funcionales para la empresa, poder mantener información de producción y actividad es actualizadas ya que/1 no se contaba con una persona en dicho cargo con un profesional que asuma dichas labores, por lo tanto, se hace necesario contratar los servicios de un profesional que cuente con la capacidad para la realización de estas actividades; debido a la necesidad de un asistente, debidamente capacitado cuyo objeto sea “brindar el apoyo en la administración de la empresa con las diferentes las tareas posibles como la elaboración de documentos, coordinar y concentrar reuniones encuentros citas y otras actividades a fines, planificar la agenda de la gerente, trabajar en unidad con los demás integrantes del departamento administrativo, en las diferentes áreas que conforman la organización (dirección, comercial, calidad, logística, recursos humanos, producción”.

Esta pasantía me beneficia tanto a mí como aprendiz, como a la empresa, puesto que el aprendiz aporta a la empresa sus conocimientos adquiridos durante su formación y la empresa le permite adquirir conocimiento practico en los procesos administrativos ayudando a su formación y crecimiento profesional, cumpliendo de esta manera los objetivos propuestos de aprendizaje y organización.

Los principales resultados con esta pasantía es adquirir la experiencia práctica, complementando los conocimientos teóricos adquiridos en la formación, aplicando así los conceptos administrativos, así mismo el desarrollo de habilidades, como la toma de decisiones, liderazgo, gestión de tiempo y solución de problemas el cual son esenciales en el entorno aboral.

El conocimiento del entorno empresarial, la comprensión más profunda de funcionamiento interno de una empresa, así como la dinámica del mercado y la competencia; por

otro lado Experiencia laboral: con este proceso puedo demostrar potenciales empleadores que cuento con la experiencia en el campo administrativo por último el desarrollo de confianza: donde he enfrentado desafíos en el entorno laboral mejorando la confianza y habilidades propias que pueden beneficiar el desarrollo de las tareas asignadas.

Asimismo, los resultados permitirán a las instituciones educativas ajustar sus programas de estudio conforme a las demandas del mercado, garantizando una formación más pertinente y actualizada y finalmente, los proyectos desarrollados durante la pasantía pueden generar impactos positivos en la organización que los acoge contribuyendo a su crecimiento y sostenibilidad, en conjunto estos elementos consolidan la importancia de implementar esta pasantía de manera efectiva.

Presentación de la Empresa

Fondant Cakes SAS es un lugar donde los alimentos se preparan a partir de ingredientes básicos para fabricar productos de panadería artesanal con líneas aliñados y saludables como panes integrales o dietéticos. Estos productos están diseñados para satisfacer las necesidades de las personas que tienen requisitos de alimentos específicos para su salud y también para adaptarse a los gustos y hábitos de cada cliente.

En productos de fondant, se utilizan ingredientes frescos que necesitan especial cuidado para evitar que dañen por no llevar ninguna clase conservantes.

La compañía tiene el compromiso de ofrecer alimentos de alta calidad, tanto en higiene como en valor nutricional. Por lo tanto, siguen procesos controlados con tiempos y temperaturas adecuadas para el almacenamiento, preparación, distribución y entrega de los productos.

Cada trabajador de la compañía tiene una gran responsabilidad: asegurarse de que los alimentos que lleguen a los clientes sean seguros y saludables. Además, deben estar bien preparados para resolver dudas sobre la nutrición, la salud o cualquier aspecto relacionado con los productos ofrecidos por los pasteles de fondant, conocidos como "el mejor pan en Colombia".

Por lo tanto, es esencial tener un manual que incluya los conocimientos básicos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. Este manual será una herramienta clave para cualquier persona que aspira a trabajar en la empresa. La idea es reducir los riesgos durante las diferentes etapas del proceso, para garantizar que los productos no solo mantengan su calidad y gusto, sino que también cumplan con los estándares de seguridad y ofrezcan un excelente servicio a los clientes de Fondant Cakes. (Fondant Cakes, 2024).

Misión

Fabricar excelentes productos de la Industria Panificadora; Aliñados, Dietéticos e Integrales, resobados a mano, hechos con amor, hechos por manos colombianas, hechos por Fondant Cakes, con materias primas de excelente calidad; con una amplia gama de sabores, deleitando así, diferentes y variados paladares. Fondant Cakes en la búsqueda constante de mejorar la calidad de vida de sus clientes elabora productos saludables que responden a las necesidades de personas con requerimientos nutricionales específicos de acuerdo con su estado de salud. (Fondand Cakes, 2024).

Visión

Ser reconocida en el mercado nacional como la empresa líder en desarrollo, producción y lanzamiento de alimentos nutritivos, confiables y saludables. (Fondand Cakes, 2024).

Valores Empresariales

Calidad; granizar el uso de ingredientes de la mejor calidad, ofreciendo productos que cumplen con los estándares más altos.

Creatividad; innovación en el diseño de la presentación de los productos personalizadas que reflejen la visión del cliente.

Compromiso; cumplir y respetar los plazos de entregas comprometidos con los clientes, asegurando una experiencia satisfactoria en cada entrega.

Sostenibilidad; comprometidos con la implementación prácticas respetuosas con el medio ambiente, como el uso de envases biodegradables y la reducción de residuos y clasificación de estas, contribuyendo a una empresa más responsable.

Atención al cliente; brindar orientación y a su vez priorizar la satisfacción mediante una comunicación efectiva, escucha activa y respuestas oportunas a las necesidades y sugerencias del cliente.

Pasión; amor por la panadería y pastelería y la creación de productos que no solo sean deliciosos, sino que también sean saludables y visualmente impactantes.

Trabajo en equipo; fomentar un ambiente colaborativo donde cada miembro del equipo pueda contribuir con sus habilidades favoreciendo la cohesión y el rendimiento conjunto.

Responsabilidad social; contribuir a la comunidad, apoyando causas locales y colaborando con organizaciones benéficas a través de productos o servicios

Estos valores son fundamentales para posicionar a Fondant como una empresa destacada en el mercado de la panadería artesanal, promoviendo una imagen positiva y estableciendo relaciones duraderas con sus clientes.

Organigrama

La tabla de organización de fondant muestra cómo se organiza la compañía comenzando con la Asamblea de Accionistas que tiene la mayor autoridad, justo debajo, está la revisión fiscal a cargo de supervisar y auditar las operaciones financieras.

Luego, está la gerencia general y legal dirigida por el gerente general, que coordina todas las áreas de la empresa, continuación el asistente de gerencia que ayuda en tareas administrativas.

El siguiente nivel incluye el departamento administrativo y financiero que se divide en varias áreas importantes:

Contabilidad; tiene un líder de contabilidad y un asistente responsable de llevar la contabilidad y preparar informes financieros.

Recursos humanos; dirigido por un líder de recursos humanos y apoyado por un auxiliar que se centra en la gestión del personal.

Sistema de Seguridad y Gestión de la Salud Laborales (SG-SST); con un líder y un asistente responsable del bienestar de los empleados.

Área de sistemas; que cuenta con un líder de sistemas y un asistente a cargo de la infraestructura tecnológica de la compañía.

Luego está el departamento operativo que incluye:

Gestión de operaciones, gestión logística, gestión comercial, gestión de la investigación y el desarrollo (I + D).

El área de calidad también es parte de este departamento y está dirigido por un supervisor de calidad que colabora estrechamente con los líderes de cada área, como el líder de panadería y pastelería y el líder de procesos internos, este equipo también incluye asistentes de servicios generales, asistente de producción y panadería y asistente de pastelería.

En el área enviada, hay un equipo cohesivo que está formado por:

Líder de mantenimiento.

Líder de bodega y auxiliar líder y asistente de embalaje finalmente, el área comercial tiene un equipo dedicado que incluye:

Líder de procesos externos

Líder de punto de venta

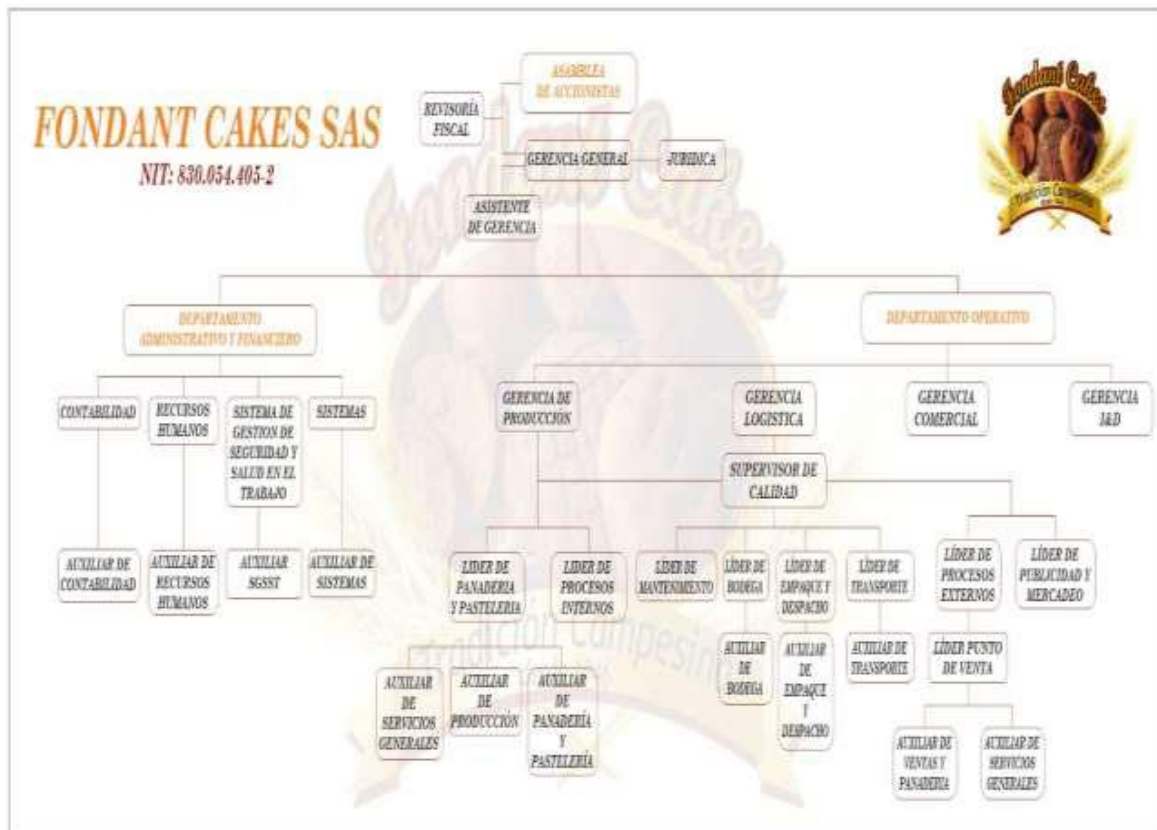
Auxiliares de ventas y servicios generales

Líder de publicidad y marketing

Este cuadro de organización refleja el compromiso de Fondant Cakes con una estructura organizativa clara y eficiente, diseñada para promover la colaboración y el buen desempeño en todos los niveles de la empresa para un excelente trabajo en equipo.

Figura 1

Organigrama



Fuente. Organigrama de la empresa Fondant Cakes (Fondant Cakes, 2024)

Descripción el Área en la cual se Desarrolla La Práctica Profesional

Administrativa (Asistencia de Gerencia)

Como asistente de gerencia, mi trabajo es apoyar a la gerente de fondant. Este departamento es muy importante porque ayuda a organizar actividades, a tomar decisiones importantes y manejar bien los recursos de la empresa. Mi trabajo consiste en colaborar con la gerente general y otros directivos, ayudando con diferentes tareas administrativas y operativas.

Función Principal; el asistente de gerencia se encarga de facilitar la comunicación entre los diferentes departamentos, organizar reuniones, manejar agendas, preparar informes y seguir de cerca proyectos importantes.

Esto incluye recoger y analizar datos que son útiles para tomar decisiones y a su vez preparar presentaciones que se mostrarán en reuniones con ejecutivos.

Responsabilidades Específicas

Gestión de Agenda; organizar y manejar la agenda diaria del gerente, coordinando reuniones y eventos importantes.

Comunicación; ser el punto de contacto entre la gerencia y otros departamentos asegurando que la información se pase correctamente.

Documentación; escribir y archivar documentos informes y comunicaciones internas.

Apoyo en Proyectos; ayudar en la planificación y ejecución de proyectos especiales según lo que indique la gerente.

Coordinación de Eventos; ayudar a organizar eventos corporativos y reuniones estratégicas.

Desarrollo de las Actividades Realizadas

Actualización del Plan de Saneamiento

He participado activamente en la revisión y actualización del plan de saneamiento de la empresa, para el cumplimiento de la normatividad exigida por Invima, esta actividad implicó colaborar con diferentes departamentos para asegurar que todos los procedimientos cumplan con la norma y refleje la buenas prácticas sobre higiene y desinfección, y las buenas prácticas de manufactura, BPM, lo anterior me ayudo para aprender la importancia de mantener los estándares de higiene y seguridad en todos los procesos, especialmente en una empresa de alimentos.

Gestión de Documentos

Actualización de carpetas de documentos del personal; me he encargado de revisar y actualizar las carpetas de documentos de todo el personal, asegurando que toda la información esté completa y sea fácilmente accesible para el departamento de recursos humanos.

Organización de Archivo Muerto

He trabajado en la categorización y archivo de documentos antiguos, lo cual ha mejorado significativamente la eficiencia en la búsqueda de información relevante. Este proceso me ha enseñado la importancia de un sistema de archivo bien organizado.

Mantenimientos de Equipos

Supervisión del mantenimiento de equipos; he gestionado y supervisado el mantenimiento de los equipos, asegurando que se lleve a cabo de manera oportuna y según los procedimientos establecidos. Esto ha incluido coordinar con los proveedores de servicios y garantizar que los equipos estén en óptimas condiciones.

Inventario de Equipos

Realicé un inventario detallado de los equipos, verificando su estado y asegurando la correcta contabilización. Esta tarea me ha ayudado a comprender la importancia del control de activos en una empresa.

Apoyo en la Comunicación

Organización de reuniones; he coordinado reuniones internas, gestionando horarios, agendas y la logística necesaria para su éxito. A través de esta actividad, he mejorado mis habilidades organizativas y de gestión del tiempo.

Recepción de Llamadas

He atendido llamadas y consultas, sirviendo de enlace entre los diferentes departamentos y colaboradores externos. Esta experiencia ha sido crucial para desarrollar habilidades de comunicación efectiva.

Visitas a Sucursales

He realizado visitas a las sucursales de Fondant Cakes para inspeccionar el cumplimiento de los mantenimientos y el correcto diligenciamiento de formatos. Estas visitas me han permitido comprender mejor las operaciones diarias y la importancia de la coherencia en la aplicación de procedimientos en diferentes ubicaciones.

Entrevistas

Además, he coordinado entrevistas con el personal de diferentes áreas para recabar información valiosa que ayude en la mejora de procesos internos.

Asistencia a la Gerencia

He proporcionado apoyo constante a la gerente en diversas tareas administrativas y operativas, asegurando que las necesidades diarias se cubran de manera eficiente, esta

colaboración ha sido invaluable para mi desarrollo profesional, donde me permite aprender directamente de una líder experimentada.

Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría Empresarial

Durante la mayoría de mis prácticas, he tenido la dicha de acompañar a la gerente en sus visitas a las diferentes sucursales de la empresa, en estos encuentros, se hace un seguimiento para capacitar al personal sobre los ingredientes que se utilizan en la producción de productos. Estas capacitaciones son importantes porque ayudan al personal de ventas orientar mejor a los clientes según lo que necesiten.

En estas capacitaciones también se hace una auditoría al equipo, donde se revisa cómo están las ventas, el trabajo en equipo, la atención al cliente y el diligenciamiento de los documentos que exige la Secretaría de Salud y el Invima. Al visitar cada punto, he notado varios problemas que afectan el crecimiento de las ventas.

La Falta de Liderazgo

Se nota que las líderes de estos lugares no tienen el conocimiento necesario sobre el liderazgo transformacional, que es clave para que puedan guiar e influir positivamente en su equipo, cuando una líder tiene el tipo de liderazgo adecuado, puede mantener a su grupo motivado y transmitir sus conocimientos tomando en cuenta las opiniones de todos para resolver diferencias, esto arroja mejores resultados al equipo. (Riggio, 2005)

La Falta de Comunicación

No hay un buen intercambio de información ni un canal claro de comunicación, lo que no solo afecta la cohesión del grupo, sino que también afecta el bienestar emocional de cada miembro esto implica que los integrantes del equipo pueden sentirse aislados, ignorados o malinterpretados, lo que puede disminuir su motivación.

La falta de comunicación provoca malentendidos, lo que a su vez afecta el rendimiento y la productividad del equipo, creando un ciclo negativo; es esencial entender que una comunicación efectiva es fundamental para crear un ambiente laboral donde todos se sientan valorados y escuchados, así mismo.

Fomentar un entorno de confianza y apoyo, donde se dé lugar a conversaciones abiertas y mejorar las relaciones dentro del equipo que facilite el intercambio de ideas creativas para solucionar posibles problemas; es importante implementar estrategias que promuevan la comunicación, como talleres dinámicos en grupo además no solo se busca mejorar la comunicación, sino también fortalecer el sentido de pertenencia y motivación en el equipo, creando un ambiente laboral más saludable y productivo.

La inseguridad; uno de los problemas más grandes que enfrentan los equipos de ventas es la falta de confianza en sus habilidades, algunos de los miembros del equipo no creen en sí mismos lo suficiente como para cumplir con las metas diarias y esta falta de autoconfianza no solo afecta el desempeño de cada uno, sino que también crea un ambiente de trabajo poco motivador que puede llevar a la desmotivación general, Cuando alguien duda de sus capacidades, esto puede afectar la moral del grupo.

La inseguridad puede hacer que haya menos creatividad para encontrar soluciones, baja la proactividad y al final, dificulta el crecimiento del equipo, además, la autoconfianza puede mostrar la capacidad para asumir nuevos desafíos o proponer ideas innovadoras, esto potencializa cada uno de los vendedores. Por eso, es fundamental abordar este problema de manera integral, se deben implementar estrategias de capacitación y desarrollo personal que ayuden a fortalecer la confianza de los integrantes del equipo. También es importante crear un ambiente laboral donde se reconozcan los logros, se dé retroalimentación constructiva y

autoevaluación así mismo se motive el crecimiento personal, de esta manera se podrá mejorar la confianza tanto individual como colectiva, lo que sin duda ayudará a alcanzar los objetivos comerciales y al éxito de la empresa.

La Atención al Cliente

Uno de los problemas principales que he notado en los puntos de venta de la empresa es la atención al cliente en algunas sucursales, la calidad de la atención que reciben los clientes es muy baja, y eso ha afectado negativamente el crecimiento y el rendimiento de esos lugares.

El equipo no ha entendido la gravedad de esta situación. Los análisis recientes muestran que las ventas han bajado considerablemente y que hay menos clientes visitando las sucursales, de hecho, hemos visto una reducción de unos 22 clientes diarios en promedio, lo que no solo afecta las ventas sino también la percepción que tienen los clientes sobre la marca y su lealtad.

La mala atención al cliente resulta en una experiencia negativa, generando insatisfacción entre los clientes, recordando que los clientes son una publicidad voz a voz clave en la marca, esto puede provocar que los clientes recurran a la competencia, perdiendo así a los consumidores fieles y creando desconfianza y mala imagen de la empresa, este problema no solo impacta las ventas a corto plazo, sino que también afecta la reputación de la empresa y su posición en el mercado.

Es crucial abordar esta situación de manera proactiva, implementando estrategias de capacitación para el personal, protocolos de atención al cliente y mecanismos de retroalimentación para identificar y corregir los problemas en el servicio.

Durante este proceso de atención a estos problemas, hemos estado haciendo un seguimiento constante que incluye capacitaciones y charlas con la gerente, quien tiene un enfoque de liderazgo proactivo, en estas sesiones, se invita a los líderes a evaluarse a sí mismo,

lo que les ayuda a identificar áreas de mejora y a darse cuenta de cómo sus acciones impactan en su equipo, este ejercicio es clave para fomentar la conciencia sobre la importancia del trabajo en equipo y la atención al cliente.

En las capacitaciones se han tocado temas importantes, como las consecuencias de ofrecer una mala atención al cliente y la necesidad de una buena comunicación entre compañeros, gracias a este enfoque, hemos visto una mejora notable en la dinámica de los equipos, ha aumentado la colaboración y el compromiso hacia los objetivos de la empresa, /1lo que demuestra en un ambiente laboral más productivo y motivado, “El propósito más importante de los obreros, como de los jefes de administración, debe ser la capacitación y desarrollo de las facultades de cada individuo” (Erra,2020).

Este proceso de formación y seguimiento no solo ha contribuido al desarrollo profesional de los involucrados, sino que también ha fortalecido la cultura organizacional, generando un ambiente de confianza y respeto que beneficia tanto a los empleados como a los clientes.

Seguiremos priorizando estas iniciativas para seguir impulsando el crecimiento y la excelencia en el servicio al cliente.

Referentes Teóricos

Durante mi pasantía como asistente de gerencia en Fondant Cakes, tuve la chance de poner en práctica varias teorías de administración y gestión. Estas ideas me ayudaron a comprender lo importante que es organizar los procesos, trabajar en equipo y mantener buenos estándares en lo que hacemos.

Teorías de Administración Clásica

La actualización del plan de saneamiento hizo que tuviéramos que mejorar los procedimientos de higiene y seguridad para que cumplieran con las normas actuales. Esto se relaciona con lo que decía Taylor, quien proponía que ser eficientes implica tener procedimientos bien definidos y El propósito más importante de los obreros, como de los jefes de administración, debe ser la capacitación y desarrollo de las facultades de cada individuo. (Erra, 2020).

Cuando supervisé los mantenimientos, organicé reuniones y gestioné inventarios, utilicé las funciones administrativas de Fayol; planificación, organización, dirección y control. Por ejemplo, al coordinar visitas a las sucursales para verificar los mantenimientos, vi lo importante que es el control administrativo para asegurarnos de que se sigan los procedimientos correctos.

Teorías de Gestión Documental

Al actualizar las carpetas de documentos del personal y organizar el archivo muerto, usé técnicas de gestión documental, que son clave para que la administración funcione bien. Estas tareas mejoraron cómo encontramos la información y ayudaron a tomar decisiones más fáciles en Recursos Humanos, destacando que es importante tener un sistema de archivo bien organizado.

Teorías del Liderazgo Situacional

Hersey y Blanchard:

En las visitas a las sucursales, vi cómo se manejaban los líderes en cada área. Noté que algunos tenían problemas para guiar a sus equipos, lo que va de la mano con esta teoría: un buen líder debe adaptarse a lo que el grupo y la situación necesiten. (Canals, 22).

Teorías de Motivación

Abraham Maslow – Pirámide de Necesidades:

La falta de motivación en algunos empleados se puede entender con la pirámide de Maslow.

Durante las charlas con el personal, vi que algunos sentían que no se les estaba dando lo que necesitaban en cuanto a pertenencia y reconocimiento, lo que afectaba su trabajo.

Teoría de los Dos Factores

Frederick Herzberg; al coordinar con el personal de mantenimiento y los proveedores, noté que la falta de reconocimiento y la falta de incentivos estaban limitando la motivación de algunos.

Esto muestra que necesitamos combinar factores que mejoren el ambiente de trabajo con cosas que realmente motiven a los empleados para que estén más satisfechos.

Teorías de Comunicación Organizacional

Edgar Schein – Cultura Organizacional:

Al gestionar las reuniones, atender llamadas y actuar como intermediario entre departamentos, entendí lo importante que es tener una buena cultura organizacional para asegurar que la comunicación fluya bien y no haya malentendidos entre áreas. Si la comunicación no es buena, puede afectar el trabajo en equipo y la eficiencia.

Teoría del Control de Activos

En el inventario de equipos, aprendí lo crucial que es llevar un control estricto de los activos de la empresa para asegurarnos de que todo funcioné bien y evitar pérdidas. Esta tarea se relaciona con los principios de gestión de activos, que garantizan que los recursos estén en buen estado para que la empresa funcione correctamente.

Referentes Técnicos

Lo que aprendí sobre herramientas y tecnología durante la pasantía.

Durante mi pasantía en Fondant Cakes, realicé varias tareas que necesitaban herramientas y conocimientos técnicos específicos. Aquí te cuento lo que hice y la tecnología que utilicé para que todo funcionara bien:

Actualización del Plan de Saneamiento

Normas usadas; seguí las reglas y guías del Instituto Nacional de Vigilancia de Alimentos (INVIMA) sobre higiene en las empresas de alimentos.

Implementé las buenas prácticas de manufactura (BPM), prestando atención al control de plagas, limpieza de equipos y desinfección.

Tecnología; usé hojas de cálculo (Microsoft Excel) para documentar y poner al día los procedimientos de limpieza y control.

Utilicé formatos digitales en la nube (Google Drive) para que todos los departamentos pudieran colaborar más fácilmente.

Gestión Documental

Actualizar documentos del personal; utilicé sistemas para gestionar archivos tanto físicos como digitales, siguiendo un orden alfabético y clasificando todo.

Trabajé con Microsoft Word y Excel para registrar, actualizar y organizar los datos del personal.

Organización del Archivo Muerto

Implementé técnicas para clasificar los documentos por año y tipo, lo que facilitó encontrar información antigua.

Usé etiquetas y códigos para localizar documentos rápidamente.

Mantenimiento e Inventario de Equipos

Supervisión de mantenimiento; usé un cronograma digital para programar el mantenimiento de los equipos, asegurándome de que las revisiones se hicieran a tiempo.

Coordiné con proveedores a través de correo electrónico y aplicaciones de mensajería.

Inventario de Equipos

Utilicé hojas de cálculo para llevar un inventario detallado, con categorías como estado del equipo, ubicación y frecuencia de uso.

Implementé códigos QR para facilitar la identificación y el control de los equipos en el inventario.

Comunicación Interna y Apoyo Logístico

Organización de reuniones; usé Google Calendar y Microsoft Teams para coordinar horarios y agendas, optimizando la logística de cada reunión.

Tomé notas y registré acuerdos de las reuniones con Microsoft Word.

Recepción de llamadas y visitas a sucursales.

Usé sistemas telefónicos internos para atender llamadas y gestionar consultas entre departamentos.

Utilicé formatos físicos y digitales para revisar documentos durante las visitas a las sucursales.

Herramientas de Apoyo Administrativo

Colaboración con la gerente; utilicé Microsoft Outlook para manejar correos electrónicos y mantener una buena comunicación con clientes y proveedores.

Creé reportes y presentaciones en Microsoft PowerPoint, lo que facilitó la toma de decisiones operativas y administrativas.

Referentes Legales

Durante mi pasantía en Fondant Cakes, me aseguré de que todas las actividades que hice cumplieran con las leyes y regulaciones vigentes en cada área. Para actualizar el Plan de Saneamiento, seguí las normativas de la Resolución 2674 de 2013 y el Decreto 3075 de 1997, que establecen las condiciones de higiene y las Buenas Prácticas de Manufactura en empresas de alimentos.

En cuanto a la gestión de documentos, me guie por la Ley 594 de 2000 para asegurarme de que los archivos, tanto físicos como digitales del personal, se manejaran de forma adecuada. Para supervisar el mantenimiento de los equipos, seguí las pautas del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 2400 de 1979, asegurándome de que todo estuviera en buen estado para mantener la seguridad en el trabajo. (Colombia, 2000)

Además, para la comunicación interna y externa, respeté lo que dice el Código Sustantivo del Trabajo y la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales. Por último, durante mis visitas a las sucursales, verifiqué que se cumplieran los controles sanitarios según el Decreto 1165 de 2019 y la Resolución 6045 de 2017, para asegurar que todos los procesos funcionaran correctamente en toda la cadena operativa.

Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos del Estudiante

Durante mi pasantía en Fondant Cakes, estuve involucrado en varias actividades importantes para mejorar cómo se manejan los procesos operativos y administrativos. Aquí te cuento las soluciones en las que trabajé, los resultados que obtuvimos y cómo alcanzamos nuestros objetivos:

Mejora del Plan de Saneamiento

Contribución; ayudé a revisar y actualizar el control digital del plan de saneamiento, lo que facilitó el registro y seguimiento de las tareas de limpieza y desinfección en las áreas de producción.

Análisis de resultados; esta actualización ayudó a que los equipos trabajaran mejor juntos y a que se cumplieran las buenas prácticas de manufactura (BPM).

Nivel de logro; el 100% del personal se adaptó a los nuevos formatos, asegurando que el proceso de saneamiento siguiera en marcha.

Gestión Documental y Organización del Archivo Antiguo

Contribución; participé en poner al día las carpetas de documentos del personal, asegurándome de que toda la información estuviera organizada y completa.

Análisis de resultados; gracias a esto, el tiempo de búsqueda de información se redujo en un 30% y se mejoró la eficiencia durante las auditorías internas.

Nivel de logro; todas las carpetas del personal fueron actualizadas, y el archivo antiguo se organizó de manera clara y accesible.

Inventario de Equipos y Muebles

Contribución; hice un inventario detallado de los equipos y muebles de la empresa, verificando su estado y ubicación, y registrándolos en una hoja de cálculo digital.

Análisis de resultados; el inventario mejoró el control sobre los activos y facilitó identificar qué necesita mantenimiento o reemplazo.

Nivel de logro; el 100% de los equipos y muebles fueron inventariados, lo que nos dejó con un registro actualizado para futuras revisiones.

Coordinación de Mantenimientos

Contribución; ayudé a gestionar el cronograma digital de mantenimientos, asegurando la coordinación entre los proveedores de servicios y las áreas responsables.

Análisis de resultados; esto permitió que los mantenimientos se realizaran a tiempo, asegurando que los equipos estuvieran siempre operativos.

Nivel de logro; se realizaron el 100% de los mantenimientos en los plazos establecidos, evitando paradas en la producción.

Mejora de la comunicación interna y apoyo logístico contribución; ayudé a organizar reuniones internas usando Google Calendar y Microsoft Teams, gestionando agendas y la logística.

Análisis de resultados; esto mejoró la coordinación y redujo los tiempos de respuesta en un 20%. Además, fomentó el trabajo en equipo entre los departamentos.

Nivel de logro; hubo una mayor participación en las reuniones, y los tiempos de respuesta a las solicitudes internas disminuyeron.

Apoyo a la Gerencia en la Toma de Decisiones

Contribución; colaboré en la elaboración de informes semanales para mantener a la gerencia al tanto del estado de los procesos administrativos y operativos.

Análisis de resultados; estos informes permitieron tomar decisiones más rápidas, reduciendo en un 15% el tiempo de elaboración y revisión de reportes.

Nivel de logro; la gerencia pudo identificar áreas críticas rápidamente, lo que contribuyó a una gestión más eficiente.

Conclusión

Durante mi pasantía en Fondant Cakes como asistente de gerencia, pude participar en varios procesos administrativos y operativos que son esenciales para el funcionamiento de la empresa. Esta experiencia me permitió no solo aplicar lo que aprendí en mis estudios, sino también desarrollar habilidades prácticas importantes en el mundo empresarial.

A través de tareas como organizar reuniones, gestionar documentos y apoyar en la supervisión de mantenimientos, mejoré mis habilidades en gestión del tiempo, trabajo en equipo y comunicación efectiva. Estas habilidades son clave para desempeñarse en un entorno empresarial activo.

Mi ayuda en la actualización del Plan de Saneamiento y en la realización del inventario de equipos y muebles ayudó a mejorar el control de activos y garantizar el cumplimiento de las normativas sanitarias, algo fundamental en una empresa del sector alimenticio.

Actualizar las carpetas del personal y reorganizar el archivo antiguo demostraron la importancia de tener sistemas documentales eficientes, lo que redujo el tiempo de búsqueda y facilitó las auditorías internas.

Participar en la organización de reuniones y atender llamadas internas y externas mejoró la comunicación entre áreas. Esto permitió coordinar actividades de manera más efectiva y fortaleció la cohesión del equipo.

Visitar las sucursales de Fondant Cakes y acompañar a la gerencia en tareas operativas me brindaron una visión completa del negocio y de la importancia de aplicar procedimientos de manera coherente en diferentes ubicaciones.

Trabajar directamente con la gerencia me permitió aprender de una líder con mucha experiencia, lo que enriqueció mi perspectiva sobre la toma de decisiones y la gestión de

recursos en una organización. Esta experiencia me preparó para asumir mayores responsabilidades en mi carrera profesional.

En resumen, esta pasantía fue una oportunidad valiosa para aplicar mis conocimientos teóricos en un contexto real y enfrentar desafíos que mejoraron mis habilidades profesionales. Al mismo tiempo, mi colaboración en los procesos operativos y administrativos de Fondant Cakes contribuyó a su mejora continua, lo que demuestra el impacto positivo de esta experiencia tanto para la empresa como para mi desarrollo personal y profesional.

Lo más valioso de esta experiencia fue que me permitió sumergirme en un entorno laboral real, donde pude ver las diferencias entre lo que aprendemos en teoría y lo que sucede en la práctica. Gracias a esto, fortalecí habilidades como la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la gestión del tiempo y el liderazgo de manera que esta vivencia reafirmó para mí la importancia de una buena gestión empresarial como pieza clave para que una organización sea exitosa.

Recomendaciones

Crear programas de formación en liderazgo transformacional para los líderes de sucursales, esto les dará herramientas para inspirar, motivar y guiar a sus equipos de manera efectiva.

Establecer un sistema donde líderes más experimentados puedan apoyar a los nuevos, ayudándoles a desarrollar sus habilidades de liderazgo.

Hacer evaluaciones periódicas del desempeño de los líderes, esto significa que tanto sus superiores como sus equipos podrán compartir su opinión sobre su gestión.

Mejora en la comunicación interna.

Usar herramientas como plataformas de mensajería interna o aplicaciones de colaboración (como Microsoft Teams) para facilitar el intercambio de información.

Organizar reuniones semanales o quincenales para que los equipos estén alineados con los objetivos y cualquier cambio importante.

Fortalecimiento de la Confianza del Personal.

Realizar talleres enfocados en la autoconfianza y la autoeficacia, donde los colaboradores puedan identificar sus fortalezas y áreas a mejorar.

Implementar un sistema de reconocimiento mensual o trimestral para resaltar los logros individuales y grupales, lo que fortalecerá la confianza en el equipo.

Crear un ambiente donde los colaboradores puedan proponer ideas sin temor a fracasar, promoviendo así la innovación y el crecimiento profesional.

Diseñar un programa de formación continua que incluya el manejo de quejas, empatía y comunicación efectiva.

Estandarizar los procedimientos de atención mediante manuales y guías, asegurando que todos los colaboradores conozcan el proceso para ofrecer un buen servicio.

Utilizar encuestas cortas para recoger opiniones de los clientes, lo que ayudará a identificar áreas de mejora en el servicio y actuar rápidamente.

Fomentar que cada líder y equipo se autoevalúe, reflexionando sobre su desempeño y buscando formas de mejorar.

Establecer KPIs (Indicadores Clave de Desempeño) relacionados con ventas, atención al cliente y comunicación para medir el progreso.

Continuar con las charlas y reuniones de lideradas por la gerente, reforzando la importancia del trabajo en equipo y el servicio al cliente.

Referencias Bibliográficas

- Canals, C. M. (2019 de 09 de 22). *Empresa*. <https://www.unir.net/revista/empresa/que-es-el-liderazgo-situacional-de-hersey-y-blanchard/>
- Colombia, C. d. (2000). *Normativa*. <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
- Erra, C. (2020). *Administración científica, fundamentos y principios de Taylor*.
<https://www.gestiopolis.com/administracion-cientifica-fundamentos-y-principios-de-taylor/>
- Fondand Cakes. (2024). *El mejor pan de Colombia*.
<https://www.elmejorpandecolombia.com/wordpress/>
- Riggio, B. M. (2005). *Transformational leadership*. Nueva York:
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781410617095/transformational-leadership-bernard-bass-ronald-riggio>.