

Informe de practica laboral para portar por el grado de ingeniería industrial

JHOINER JULIAN HOLGUIN MURILLO

Practicante

Corporación universitaria del meta – UNIMETA

Escuela de ingenierías – programa de ingeniería industrial

Informe final practica laboral

Villavicencio – meta

12/05/2022

Sede Héroes Pantano de Vargas, 6624080 Ext. 152

Meta

Villavicencio - - Colombia

E-mail: decanaturaingenierias@unimeta.edu.co - www.unimeta.edu.co

Informe de practica laboral para portar por el grado de ingeniería industrial

JHOINER JULIAN HOLGUIN MURILLO

Practicante

POMPEYO NIÑO ONTAMEDA

Monitor practica laboral

Corporación universitaria del meta – UNIMETA

Escuela de ingenierías – programa de ingeniería industrial

Informe final practica laboral

Villavicencio – meta

12/05/2022

Sede Héroes Pantano de Vargas, 6624080 Ext. 152

Meta

Villavicencio - - Colombia

E-mail: decanaturaingenierias@unimeta.edu.co - www.unimeta.edu.co

Contenido

1. Introducción	5
2. Reseña histórica	6
3. Plan estratégico	7
3.1 Misión	7
3.2 Visión	7
4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar	8
4.1 Funciones del practicante	8
4.2 Plan de práctica	9
5. Objetivos del practicante	11
5.1 Objetivo General	11
5.2 Objetivos específicos	11
6. Metas del practicante	12
7. Diagnóstico y problemáticas encontradas al iniciar la práctica	12
7.1 Árbol de problema	13
7.2 Introducción del diagnóstico	13
7.3 Formulación del problema	14
8. Cronograma de actividades realizado por el estudiante	15
9. Estructura del diagnóstico	17
10. Plan de mejoramiento	18
10.1 Evidencia del estudiante	20
11. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa.	23
12. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el	25
13. Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica.	26
14. Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica.	31
15. Evidencia de la ejecución total del plan de práctica en porcentaje	32
16. Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica	34
17. Conclusiones	35

18.	Bibliografía	36
19.	ANEXOS.....	37
19.1	Anexo 1° MAPA DE PROCESOS.....	37
19.2	Anexo 2° LISTADO MAESTRO.....	38
19.3	Anexo 3° MANUAL DE SERVICIOS	39

1. Introducción

El presente escrito procede a exponer la realización de las prácticas profesionales de ingeniería industrial en la empresa cine multiplex ubicada en el centro comercial villacentro. Esta organización presta servicios de reproducción de filmes abordando un amplio campo de acción, ya que es una compañía llanera pionera en tecnología de cinemas contando con amplias zonas de acceso donde los clientes gozan un buen servicio de cine y entretenimiento. Por consiguiente, se busca abordar cuales son los procedimientos enfocados en el área de recursos humanos, generando la visualización de inconsistencias, procesos y desarrollo a nivel departamental.

manuales para realizar los distintos procesos que hacen que los usuarios que asisten a las salas se lleven una grata experiencia.

La empresa cine multiplex está organizada bajo la figura de “INVERSIONES CGS S.A.” de propiedad privada, es una empresa llanera con más de 15 años de experiencia y reconocimiento aportando al entretenimiento de las personas desde el año 2005 que fue creada en el mercado.

Cuenta con una gran oferta de servicios como el desarrollo de la creatividad, cultura general, entretenimiento, acciones agregadas a la diversión y finalmente la reflexión sobre diferentes temas y problemáticas asociadas a la realidad. Del mismo modo, sus servicios de calidad se derivan de una aceptable gestión en el área de recursos humanos que cuenta con personal

profesional debidamente capacitado brindando un equipo de asesores idóneos que sienten gusto y pasión por su labor.

Específicamente la asignación del procedimiento va enfocado en establecer las diferentes actividades realizadas durante el periodo de práctica profesional que se ha ejecutado de manera semipresencial, del mismo modo se evidenciaran los resultados obtenidos considerando los diferentes objetivos estratégicos que la empresa quiere cumplir y aportando al máximo los diversos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de ingeniería industrial, con el fin de dar cumplimiento a las metas y objetivos expuestos por la empresa.

2. Reseña histórica

Inversiones CGS S.A. es una empresa constituida y creada en la ciudad de Villavicencio en el año 2005, siendo el primer cinema de la ciudad ubicada en la Avenida 40 N° 16B-159, local 70 en el centro comercial Villacentro.

Cine Multiplex Villacentro, es una marca que, desde su ejecución, se ha reconocido por su trayectoria y brindar un servicio de alegría, de ahí su eslogan “somos parte de tu alegría”, pues fue el primer cinema en el mercado de Villavicencio y la región en donde brindo alegría para muchos niños, adultos y familias con este servicio. Es una empresa sociedad Anónima, por lo que sus accionistas empezaron en su totalidad de 6, pero a través del tiempo se cuenta con tan solo 5.

Son 13 años de trayectoria de Cine Multiplex, lo que permite tener un reconocimiento y posicionamiento en la mente y corazón (top of mind, top of heart) de los llaneros y además una experiencia en el mundo cinematográfico. Esta empresa cuenta con áreas funcionales dotados de 38 personal profesionales altamente capacitados para la ejecución de sus funciones, sientos administrativos 7 personas y operativos aproximadamente 20. (CINE MULTIPLEX

VILLACENTRO, s.f.)

3. Plan estratégico

3.1 Misión

Brindar un excelente servicio de cine y entretenimiento de talla internacional en la región llanera, mediante una oferta de valor innovadora, generando experiencias memorables a nuestros invitados y demás grupos de interés, con el mejor y más comprometido equipo de asesores.

(CINE MULTIPLEX VILLACENTRO, s.f.)

3.2 Visión

CINE MÚLTIPLEX VILLACENTRO Será reconocido a nivel nacional e internacional como el mejor de la región llanera, en la prestación de servicios de exhibición de cine, entretenimiento y cultura con responsabilidad social empresarial. (CINE MULTIPLEX

VILLACENTRO, s.f.)

Sede Héroes Pantano de Vargas, 6624080 Ext. 152

Meta

Villavicencio - Colombia

E-mail: decanaturaingenierias@unimeta.edu.co - www.unimeta.edu.co

4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar

El escenario de práctica laboral se lleva a cabo en el área de recursos humanos, en la cual se establecen ciertos parámetros necesarios para el desarrollo y principio de un buen servicio. Para lograr la satisfacción del cliente todos los procedimientos (Boletería, atención al cliente, confitería) deben estar debidamente documentados y archivados en una ordenada gestión documental.

4.1 Funciones del practicante

- Revisar los documentos tanto del sistema de gestión y seguridad en el trabajo como la información de todos los procedimientos de aseo y limpieza que tiene la empresa en cada área y puesto.

- Buscar estrategias para la unificación y codificación de los distintos procedimientos que faciliten su búsqueda y uso para cada proceso que se vaya a realizar en el cine multiplex villacentro.

- Aportar una mejora en la gestión documental que permita a la empresa optimizar sus tiempos en cada proceso cuando lo necesiten revisar.

4.2 Plan de práctica

Tabla 1 plan de práctica

Actividades a desarrollar / desarrolladas	Objetivos Específicos	Resultados	Porcentaje de ejecución
Identificar y recopilar información sobre los procedimientos con los que actualmente cuenta y labora la empresa.	Recopilar la documentación existente de cada procedimiento que posee la empresa.	Se obtiene la totalidad de la documentación tanto física como digitalmente frente a los procedimientos mencionados.	100%
Realización de tabla de	Determinar la cantidad de	Se da por terminada la realización de la	

<p>consolidación frente a los procedimientos de limpieza y aseo de cada área de la empresa.</p>	<p>Procedimiento por cada área.</p>	<p>tabla, obteniendo una recopilación de la totalidad de los procedimientos documentados.</p>	<p>100%</p>
<p>Codificación y unificación de los procedimientos de limpieza y aseo en cada área de la empresa.</p>	<p>Contribuir con el orden de la información de cada procedimiento, (datos de las evidencias) aportando a una mejora de la gestión documental.</p>	<p>Está en proceso de realización.</p>	<p>100%</p>

fuentes propia

5. Objetivos del practicante

5.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta de un plan de mejora abordando los componentes de planeación y organización que permita la unificación de los diferentes procedimientos y manuales que tiene la empresa como gestión documental para cada puesto y proceso que se realiza en cada área de servicio y atención.

5.2 Objetivos específicos

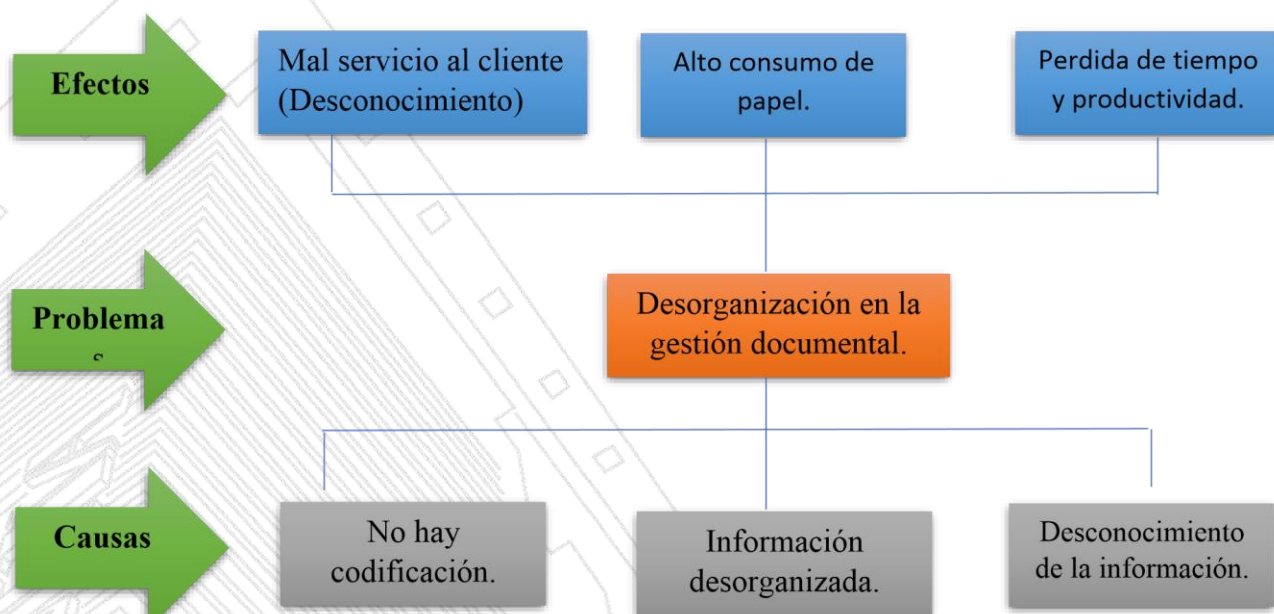
- Revisar los diferentes procedimientos, manuales y procesos que tiene la empresa en sus bases de datos y documentación con la cual da orden a sus servicios.
- Organizar y unificar los procedimientos por puestos y procesos correspondientes.
- Identificar estrategias que faciliten la búsqueda de la información que se necesita para la realización de cada proceso en su respectiva área de servicio.

6. Metas del practicante

- Generar la recopilación de toda la documentación pertinente a cada procedimiento con el que cuenta la empresa cine multiplex villacentro, en los cuales los empleados se basan y guían para realizar sus funciones.
- Culminar las actividades mencionadas en el plan de prácticas encomendadas por la empresa Cine multiplex, con el fin de ampliar aquellos conocimientos obtenidos durante la carrera y cumpliendo los objetivos anteriormente mencionados.
- Implementación de la clasificación y digitalización de los documentos para la unificación y codificación de los procedimientos de aseo y limpieza

7. Diagnóstico y problemáticas encontradas al iniciar la práctica.

7.1 Árbol de problema



Fuente propia

7.2 Introducción del diagnóstico

La empresa cine multiplex es una empresa pionera de la ciudad de Villavicencio fundada en el año 2005, destacándose por su servicio y complacencia. Si bien es cierto, años atrás antes de su fundación, la tecnología y capacidad de entretenimiento no era la más desarrollada, por lo que los Villavicensenses tenían que dirigirse a la capital para aprovechar de este tipo de pasatiempo. Por lo tanto, al ofrecer este servicio innovador, se posiciono la empresa rápidamente y así mismo generaron sentido de pertenencia con los metenses.

7.3 Formulación del problema

Al inicio de la práctica laboral realizada en la empresa Cine multiplex villacentro, se evidencia que al ser una empresa que no solo presta el servicio de reproducción de filmes, sino que también cuenta con zona de confitería y zona de heladería tiene una gran cantidad de procedimientos que requieren el cumplimiento de una gestión documental organizada y clasificada.

Es por eso que, al iniciar con la evaluación de los procesos de gestión documental, se evidencia una problemática que radica en el desajuste y desorganización de la documentación, partiendo inadecuado orden de las carpetas, los múltiples archivos y los procedimientos que se manejan de manera física y formato electrónico.

Del mismo modo se le suman los diferentes manuales de funciones y anexos de protocolo para el servicio al cliente, donde se puede observar que no se tiene como tal un listado o número exacto de la información que la empresa tiene, dificultando la búsqueda de cada procedimiento para las nuevas contrataciones de personal que haga la organización. Por tal motivo, se evidencia la necesidad en la implementación de estrategias que permitan no solo la organización de los documentos, sino que también una unificación para cada proceso, logrando una mejora en la gestión documental de la organización.

Con lo anterior mencionado es importante reconocer la falencia y así mismo la solución, planteando ciertas recomendaciones que mejoren la problemática asociada y centralice el buen

uso de la gestión documental para el correcto funcionamiento del servicio. Por lo tanto, es pertinente realizar una recopilación de todos los procedimientos tanto físicos como de formato electrónico, para saber que se tiene y como proceder a codificar y organizar; aportando una clasificación y unificación de los documentos como también la digitalización de los mismos.

8. Cronograma de actividades realizado por el estudiante

En la tabla 1 se encuentran las actividades realizadas en el escenario de la práctica a la fecha Correspondiente de la entrega del primer informe.

Tabla 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MES											
	FEBRERO		MARZO			ABRIL			MAYO			
	SEMANAS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Revisión de documentación existente por parte de la empresa, documentación física y en formato digital.												
Elaboración de consolidado de los procedimientos de aseo y limpieza documentados en Excel.												
Toma de evidencia fotografía en el escenario de la práctica para la actualización de procedimientos de aseo y limpieza.												
Unificación y Actualización de procedimientos de limpieza y aseo para cada área requerida.												

9. Estructura del diagnóstico

En la siguiente tabla se presentan las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se encuentran en el escenario de prácticas; basado en esto se realiza el siguiente esquema de matriz DOFA.

Tabla 3 Estructura del diagnóstico -DOFA

	Debilidades	Oportunidades
Análisis DOFA	Los procedimientos carecen de organización, clasificación y digitalización para la obtención de resultados beneficiosos en cuanto a la gestión documental.	Cuenta con la información necesaria de los procedimientos. Disposición para mejorar los procesos de la empresa.
	Pérdida de tiempo.	Soluciones tecnológicas disponibles para mejorar la gestión documental.

	Inexistencia de áreas para la búsqueda de documentos.	la corporación cuenta con un buen reconocimiento a nivel nacional.
	Fortalezas	Amenazas
	Existencia de estrategias corporativas.	Competencia empresarial.
	Conservación de documentos en diferentes medios y formatos.	Sanciones por no cumplir con la normatividad en gestión documental.
	Personal competente en cada una de las áreas de servicio.	Deterioro de los documentos físicos por factores biológicos.

Fuente propia

10. Plan de mejoramiento

Teniendo en cuenta lo anterior en la matriz DOFA se realiza un plan de mejoramiento con el fin de presentar estrategias para minimizar, reducir y controlar los impactos que se ven afectados en el trascurso del escenario de practica y de ese modo, darle un manejo adecuado.

Tabla 4 plan de mejoramiento

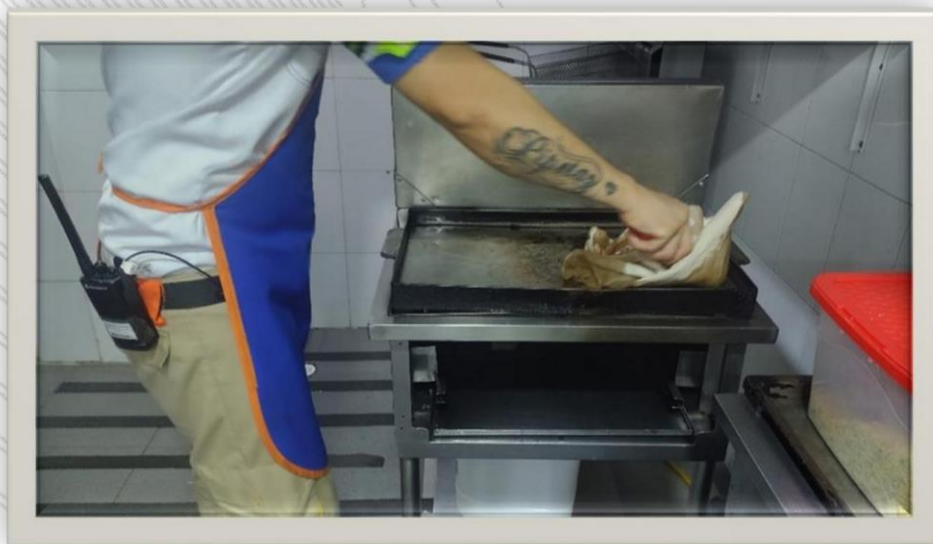
Criterio	Propuesta de mejora	Tiempo de ejecución
Generar un orden frente a los procedimientos de gestión documental y hacer mejor uso de la información establecida.	Evaluar con compromiso cada uno de estos procesos y controlar las actividades específicas que tiene cada área de servicio.	(3 semanas)
Seguimiento del cumplimiento de los procedimientos de aseo y limpieza de la empresa.	Verificación de las correctas técnicas empleadas en la limpieza y aseo de máquinas y áreas.	(2 semanas - marzo)
Obtener la documentación necesaria para la capacitación del personal nuevo.	Estrategias para la unificación como por ejemplo el acceso a los procedimientos en la página web de la empresa.	1 mes (4 semanas)

Fuente propia

10.1 Evidencia del estudiante

Verificación de los procedimientos de limpieza y aseo

Ilustración 1



En esta ilustración se verifica la correcta limpieza del aceite que queda en una de las parrillas.

Ilustración 2



Em esta ilustración se verifica el correcto procedimiento de limpieza en la maquina rostizadora

Ilustración 3



Em esta ilustración se verifica el correcto procedimiento de limpieza en la maquina rostizadora

Ilustración 4



En esta ilustración se verifica el correcto uso del procedimiento de aseo en la zona de bebidas

Ilustración 5



En esta ilustración se verifica la correcta limpieza del aceite que queda en una de las parrillas.

11. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa.

Consolidado de procedimientos digitalizados

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS
APOYO LOGISTICO
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN LOBBY PRINCIPAL (SEMANTAL)
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SALAS DE CINE 1,2 Y 3 (SEMANTAL)
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SALAS DE CINE 1,2 Y 3 (DIARIO)
ASESOR CONFITERIA
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE VITRINAS
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE CRISPETERAS
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE ROSTIZADOR
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE MICROONDAS
PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAR CLIENTES COFREM
ASESOR CONFORT
PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE GASEOSAS
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE SALSEROS
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE GAFAS
PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO PARA CONFORT
ASESOR PRODUCCION
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE NEVERA
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE MICRRONDAS
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION CAMPANA EXTRACTORA
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION CRISPETERA
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION FREIDORA
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION MALTEADORA
ASESOR TAQUILLA
PROCEDIMIENTO PARA SALSEROS
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DEL AREA
INSTRUCTIVO PARA LA REDENCION DE VENTAS POR INTERNET
INSTRUCTIVO PARA LA VENTA DE TARJETAS CLUB
INSTRUCTIVO PARA HACER Y REDIMIR RESERVAS

INSTRUCTIVO PARA LA REDENCION DE BOLETAS CON PUNTOS TCM
CONVENIOS
PROTOCOLOS DE SERVICIO DE TAQUILLA
ASESOR VIP
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DEL AREA
PREGUNTAS FRECUENTES FAQ RESERVAS
PROCESO PARA LA REDENCION DE BOLETAS CON PUNTOS TCM
PROCESO PARA HACER Y REDIMIR RESERVAS
PROCESO PARA LA VENTA DE TARJETAS CLUB
PROCESO PARA LA REDENCION DE VENTAS POR INTERNET
32

Fuente Propia

Se deja evidencia del consolidado de procedimientos que se realizaron y codificaron

Consolidado de cronogramas de actividades y manual de funciones por puesto

CARGO	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	MANUAL DE FUNCIONES
APOYO LOGISTICO	X	X
ASESOR CONFITERIA	X	X
ASESOS CONFORT	X	X
ASESOR ESTELAR MULTIPLEX	X	X
ASESOR PRODUCCION	X	X
ASESOR TAQUILLAS		X
ASESOR VIP	X	X
AUXILIAR DE MANTENIMIENTO		X
COORDINADOR OPERATIVO		X
JEFE DE TURNO	X	X
ASISTENTE A Y F	X	X
ASISTENTE DE GERENCIA		X
DIRECTOR A Y F		X
DIRECTOR GESTION HUMANA		X
GERENTE	X	X

TOTAL	9	15
--------------	----------	-----------

Fuente propia

Se evidencia la tabla realizada por autoría propia de los cronogramas de actividades y manual de funciones por cada puesto de la empresa

ANEXOS DE PROTOCOLO	FORMATOS DE EVALUACIÓN
LOS BENEFICIOS DE SONREIR	CAPACITACIÓN PREGUNTAS FRECUENTES
PECADOS DEL SERVICIO	CAPACITACIÓN TARJETAS TCM
SALUDAR CON LA MANO	CAPACITACIÓN PROMOCIONES Y CONVENIOS
TECNICAS PARA TRATAS CLIENTES DIFICILES	
63 documentos	

Fuente propia

12. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el Desarrollo y crecimiento del escenario de práctica para hacerlo más competitivo.

- Al realizar la Practica Laboral en el área de recursos humanos de la empresa CINE MULTIPLEX VILLACENTRO, se sugiere capacitar al personal frente al manejo de los tiempos y la comunicación interna para así mejorar las habilidades y actitudes de cada uno de los trabajadores y de tal modo, mejorar el entorno laboral.

- Se recomienda llevar a cabo un orden y control de los procesos y la gestión documental, teniendo en cuenta variables como; digitalizar lo necesario, clasificar los documentos y finalmente, la revisión y utilidad de los mismos para así no acumular gran información, de tal forma que no se cree un desorden y descontrol.
- Para lograr una competitividad alta y estratégica, se sugiere gestionar otros tipos de planes promocionales y temporales de acuerdo a la capacidad económica de los clientes, realizando alianzas con diferentes organizaciones que promocionen de manera activa las entradas al cine y, por consiguiente, el manejo de precios y servicios asequibles.

13. Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica.

Las siguientes evidencias objetivas dan fortalecimiento y monitoreo a la empresa CINE MULTIPLEX debido a que cada procedimiento realizado, proporciona la capacidad de acción para obtener resultados eficientes en cada área. Por lo tanto, es importante llevar a cabo un orden de los procedimientos ejecutados y, por ende, la gestión de los mismos a través de; el planeamiento, organización y control.

Ilustración 1 Procedimiento de limpieza y desinfección de áreas.

LOBBY		MATERIALES NECESARIOS	IMÁGENES	FRECUENCIA	EPI
 		Baile Escoba Traperero Borradores mágicos Equipo lava pisos Señales de seguridad para pisos húmedos.		CODIGO: SG-PC-023-01 VERSION: 04 EMISION: MARZO-22 Página 1 de 6	Usar al manipular, preparar la solución, y realización del procedimiento.
				*SEMANTAL (Para el área del lobby) *Cada 15 días (Para la alfombra sintética de la entrada principal del lobby)	
PROCEDIMIENTO		PRODUCTOS Y CONCENTRACION ES A UTILIZAR - detergente limpiador Multiusos (MOPPY) -Desinfectante (Hipoclorito de sodio al 5.25%) Aplicar 15ml de Hipoclorito de sodio por 1 L. de agua -Ambientador -Agua potable		RESPONSABLE (S) Apoyo logístico RESPONSABLE (S) DE LA SUPERVISION Supervisor de áreas	 (Cofia, Gafas, tapa bocas, guantes de nitrilo, overol, bota o zapato de caucho)

Fuente propia

	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS LOBBY CENTRAL	CODIGO: SG-PC-023-01
		VERSION: 04
		EMISION: MARZO-22
		Página 2 de 6

<p>Para el realizar el aseo general del LOBBY central se debe seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicialmente se alistan las señales de seguridad que indican a todo el personal dentro del área que el piso se encuentra húmedo. Estas señales se van instalando por cada área donde se encuentre en proceso de lavado. • El aseo general se inicia con la limpieza de la alfombra sintética que se encuentra en la entrada principal del cinema. Se retira del sitio de su ubicación se coloca boca abajo y se golpea un poco para que desprenda la tierra acumulada en el fondo de la alfombra. • Se barre el sitio donde se encuentra ubicada la alfombra y se barre y se recoge toda la suciedad desprendida por la alfombra. • En un balde se prepara solución con Hipoclorito de sodio y limpiador multiusos (MOPPY). Se le rosea a la alfombra esta solución con una taza pequeña plástica. • Con la escoba se estrega por los dos lados, se lava con 	
---	--

	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS LOBBY CENTRAL	CODIGO: SG-PC-023-01
		VERSION: 04
		EMISION: MARZO-22
		Página 3 de 6

PROCEDIMIENTO	IMÁGENES DE APOYO
<p>Abundante agua y se deja escurriendo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mientras una persona de apoyo logístico realiza el lavado de la alfombra de la entrada principal, otra persona se encarga de retirar las mesas y las silla de la sala de Juegos y del área de café estelar sólo las sillas, puesto que las mesas son fijas. • La persona encargada de estregar el piso de todo el lobby con estas dos áreas incluidas, se dirige a la sala de juegos y luego a la de café estelar, con una vasija plástica esparce la solución preparada y alista el equipo lava pisos colocándole los borradores mágicos debajo de ella, e inicia el procedimiento de estregado en estas dos áreas. • Otra persona se encarga con un trapero limpio de retirar todo el jabón de las áreas que ya han sido estregadas por la otra compañera. • La persona de apoyo logístico que va a manejar el equipo lava pisos es el encargado de preparar el equipo y estregar 	

Fuente propia

 <p>CINE MÚLTIPLEX <small>VILLAVICENCIO. ¡Somos parte de tu alegría!</small></p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AREAS</p> <p align="center">LOBBY CENTRAL</p>	<p>CODIGO: SG-PC-023-01 VERSION: 04 EMISION: MARZO-22 Página 4 de 6</p>
<p align="center">PROCEDIMIENTO</p> <p>Todo el piso del lobby y el de los baños.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminada la limpieza de estas dos pequeñas áreas se vuelven a colocar las sillas y las mesas en su correspondiente sitio. • Luego la persona encargada de estregar el piso se dirige hacia la entrada principal del lobby, toma todo lo que se encuentra ubicado en el lado izquierdo de adentro hacia afuera como lo son: sillas de espera, estantes, canecas etc. Todo lo que interfiera para el lavado de esa parte del piso. Esto es colocado en toda la parte centro del área del lobby y se inicia con el estregado de la parte izquierda del lobby. • La otra persona que apoya el lavado del lobby va trapeando recogiendo todo el jabón y suciedad del piso con un trapeo, lava el trapeo las veces que sea necesario hasta que el piso quede totalmente limpio. • Cuando ya esté este lado del piso totalmente limpio se 	<p align="center">IMÁGENES DE APOYO</p> 	
<p align="center">PROCEDIMIENTO</p>	<p align="center">IMÁGENES DE APOYO</p>	

 <p>CINE MÚLTIPLEX <small>VILLAVICENCIO. ¡Somos parte de tu alegría!</small></p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AREAS</p> <p align="center">LOBBY CENTRAL</p>	<p>CODIGO: SG-PC-023-01 VERSION: 04 EMISION: MARZO-22 Página 5 de 6</p>
<p>Extiende sobre él cartón para que transiten por encima de este mientras el piso se seca totalmente y no se estropee la limpieza antes realizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este mismo procedimiento se realiza después con la parte Derecha del lobby. • Cuando se está realizando el lavado del piso del lobby de la parte derecha, se debe realizar la limpieza del piso de la oficina administrativa de la misma forma que la de todo el lobby principal. • Terminada la limpieza del lobby se verifica que la alfombra sintética ya esté completamente escurrida y se instala en su sitio. 		

Fuente propia

Ilustración 2. Procedimiento de limpieza y desinfección de equipos

EQUIPOS		MATERIALES NECESARIOS	IMÁGENES	FRECUENCIA	EPI
FREIDORA 		Paño limpio Balde Escoba Toalla de papel Esponja Recogedor	   	SEMANAL RESPONSABLE (S) Personal asignado área de café estelar RESPONSABLE (S) DE LA SUPERVISIÓN Supervisor de áreas	Usar al manipular, preparar la solución, y realización del procedimiento.  (Cofia, Gafas, tapa bocas, guantes de nitrilo, overol, bota o zapato de caucho)
PRODUCTOS Y CONCENTRACIONES A UTILIZAR -Desengrasante -Desinfectante (Hipoclorito de sodio al 5.25%) Aplicar 15ml de Hipoclorito de sodio por 1 L. de agua o (desinfectante famiclean) No necesita ser retirado del equipo. -Agua potable					

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS		CODIGO: SG-PC-024-06
NEVERAS		VERSIÓN: 04 EMISION: MARZO-22 Página 2 de 5

- Este realizar en ya que no alcance ni a invitados.
- Se este menor que en esta elementos congelados dejar por ambiente.

- Luego de esto procedemos a desocuparla, esto lo realizamos sacando todas aquellas cosas que se encuentran allí almacenadas.



proceso se debe de horas de la mañana, debe de estar al la vista de nuestros

recomienda realizar proceso en el tiempo posible, ya se encuentran que deben de estar y no se pueden mucho tiempo en temperatura

Fuente propia

SALAS DE CINE 1,2 Y3		MATERIALES NECESARIOS	IMÁGENES	FRECUENCIA	EPI
 	Paño limpio Balde Escoba Trapero Sopleteadora Aspiradora Recogedor		DIARIA RESPONSABLE (S) Confort (Terminada la última corrida) Apoyo logístico (al siguiente día) RESPONSABLE (S) DE LA SUPERVISIÓN Supervisor de áreas	Usar al manipular, preparar la solución, y realización del procedimiento.  (Cofia, Gafas, tapa bocas, guantes de nitrilo, overol, bota o zapato de caucho)	
	PRODUCTOS Y CONCENTRACIONES A UTILIZAR -Limpiador Multiusos (MOPPY) -Desinfectante (Hipoclorito de sodio al 5,25%) Aplicar 15ml de Hipoclorito de sodio por 1 L. de agua -Ambientador -Agua potable				

Fuente propia

14. Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica.

<p>LEY 9 DE 1979 Artículo 564.</p>	<p>Regulador de la vía comprobación del cumplimiento de las disposiciones de salud, asegurando una adecuada situación de higiene y seguridad en todas las actividades, así como vigilar su cumplimiento a través de las autoridades de salud.</p>
<p>LEY 9 DE 1979 Artículo 574.</p>	<p>Establecer condiciones especiales para el manejo, utilización y venta de los productos que por su toxicidad o condiciones especiales de empleo así lo requieran.</p>

Decreto 3075 de 1997.	Vigilancia y control que ejerzan las autoridades sanitarias sobre la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación y comercialización de alimentos
Resolución 08321 de 1983. Colombia.	Establece la normativa para proteger la audición, la salud y el bienestar de las personas.
Resolución 132 de 1984. Colombia.	Establece las normas para la presentación de informes en casos de accidentes de trabajo.
Ley 9 de 1979.	Contar con iluminación suficiente en cantidad y calidad.
Ley N.º 2.191, BOCBA N.º 2611 del 24/01/2007	Créase el Plan de Evacuación y Simulacro en casos de incendio, explosión o advertencia de explosión, en ámbitos cerrados o de atención al público.

15. Evidencia de la ejecución total del plan de práctica en porcentaje

Teniendo en cuenta las actividades planteadas dentro del cronograma y en las funciones del Practicante, desde el inicio de la práctica laboral y la fecha de entrega del informe se ha presentado el siguiente porcentaje de implementación de la práctica profesional. De igual manera, se ha llevado a cabo la revisión de los procedimientos de aseo y limpieza de cada zona de la empresa junto con los manuales de funciones y cronogramas de actividades de cada puesto ya sea tanto operativo como administrativo.

Tabla 2 Porcentaje de actividades.

ACTIVIDAD	PORCENTAJE
Revisión de documentación existente por parte de la empresa, documentación física y en formato digital.	100%
Elaboración de consolidado de los procedimientos de aseo y limpieza documentados en Excel.	100%
Toma de evidencia fotografía en el escenario de la práctica para la Actualización de procedimientos de aseo y limpieza.	100 %
Unificación y Actualización de procedimientos de limpieza y aseo para cada área requerida.	100%
Codificación y organización de procedimientos aportando mejora en la gestión documental.	100%

Fuente propia

16. Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica

Sede Héroes Pantano de Vargas, 6624080 Ext. 152

Meta

Villavicencio - Colombia

E-mail: decanaturaingenierias@unimeta.edu.co - www.unimeta.edu.co

17. Conclusiones

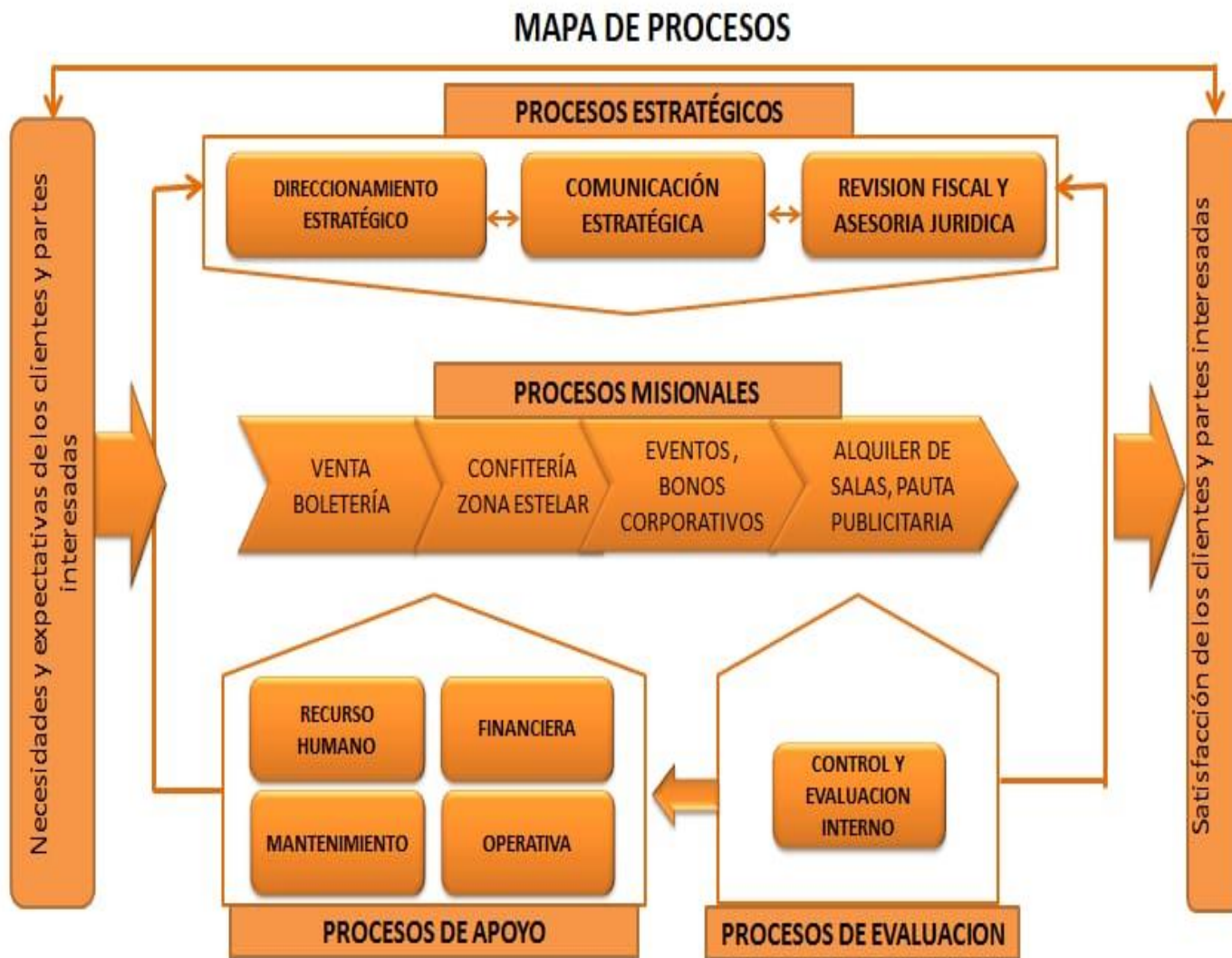
1. Se concluye que, la gestión documental de una empresa es verdaderamente importante ya que proporciona el uso eficiente de la información y así mismo, ejerce un orden en los procesos de productividad.
2. El manejo óptimo del área de recursos humanos por parte de la empresa, crea la capacidad de crecimiento y mejora en función de productividad y competitividad, teniendo en cuenta las capacidades habilidades del personal, en relación del adecuado desarrollo y crecimiento de la empresa.
3. De acuerdo al trabajo realizado en la práctica laboral, se destaca que el poner en práctica los conocimientos teóricos – prácticos abordados durante el transcurso de la carrera profesional, son de gran enriquecimiento y cooperación para la compañía CINEMULTIPLEX, puesto que son herramientas de apoyo para la mejora continua tanto de la empresa como personal.
4. Finalmente, el buscar estrategias para el control y orden de la información encontrada en cada uno de los procesos y procedimientos ejecutados, proporcionan a la empresa la capacidad de administrar de forma organizada y centralizada cada uno de los contenidos cooperativos y, por ende, la clasificación de los documentos.

18. Bibliografía

- ✓ <https://www.seguridad-laboral.es/sl-latam/colombia/normatividad-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-2019-2020-co>
- ✓ <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- ✓ <https://www.cinemultiplex.co/nosotros>
- ✓ <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

19. ANEXOS

19.1 Anexo 1° MAPA DE PROCESOS



Fuente propia

19.2 Anexo 2° LISTADO MAESTRO

CINE MÚLTIPLEX VILLAVICENCIO <i>¡Somos parte de tu alegría!</i>		SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO							Código: SST-PC001-001F
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS									
Revisión: 004									
Fecha: MARZO 2022									
Página 1 de 3									
Item	Código	Revisión Vigente Version	Fecha	Nombre del Documento	Responsable del Archivo	Almacenamiento	Tiempo de Retencion	Disposicion	
MANUALES									
1	SG-MN-001-01	001	mar-22	ASESOR DE APOYO LOGISTICO	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
2	SG-MN-001-02	001	mar-22	ASESOR DE SERVICIOS DE CONFITERIA	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
3	SG-MN-001-03	001	mar-22	ASESOR DE SERVICIOS DE COMFORT	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
4	SG-MN-001-04	001	mar-22	ASESOR DE SERVICIOS STELAR	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
5	SG-MN-001-05	001	mar-22	ASESOR DE SERVICIOS DE PRODUCCIÓN	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
6	SG-MN-001-06	001	mar-22	ASESOR DE SERVICIOS DE TAQUILLA	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
7	SG-MN-001-07	001	mar-22	ASESOR DE SERVICIOS VIP	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
8	SG-MN-001-08	001	mar-22	AUXILAR DE MANTENIMIENTO	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
9	SG-MN-001-09	001	mar-22	COORDINADOR DE OPERACIONES Y MERCADEO	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
10	SG-MN-001-10	001	mar-22	JEFE DE TURNO	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
11	SG-MN-001-11	001	mar-22	ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
12	SG-MN-001-12	001	mar-22	ASISTENTE DE GERENCIA	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
13	SG-MN-001-13	001	mar-22	DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
14	SG-MN-001-14	001	mar-22	DIRECTOR GESTION HUMANA	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
15	SG-MN-001-15	001	mar-22	GERENTE	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
PROCEDIMIENTOS LIMPIEZA DE AREAS									
16	SG-PC-023-01	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE AREAS LOBBY CENTRAL (SEMANAL)	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
17	SG-PC-023-02	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION SALAS DE CINE 1,2 Y 3 (SEMANAL)	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
18	SG-PC-023-03	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION SALAS DE CINE 1,2 Y 3 (DIARIO)	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
19	SG-PC-023-04	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION VITRINAS	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
20	SG-PC-023-05	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION TAQUILLA	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
21	SG-PC-023-06	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION VIP	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
PROCEDIMIENTOS LIMPIEZA DE EQUIPOS									
22	SG-PC-024-01	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS CRISPETERAS	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
23	SG-PC-024-02	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS ROSTIZADOR	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
24	SG-PC-024-03	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS MICROONDAS	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
25	SG-PC-024-04	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS SALSEROS	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
26	SG-PC-024-05	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS CRISPETERAS	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
27	SG-PC-024-06	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS GAFAS	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
28	SG-PC-024-07	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS NEVERAS	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
29	SG-PC-024-08	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS CAMPANA EXTRACTORA	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
30	SG-PC-024-09	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS FREIDORA	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	
31	SG-PC-024-10	004	mar-22	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS MALTEADORA	Jefe de Recurso Humano y/o Deleque	Magnetico	1 Año	Archivo General	

Fuente propia.

19.3 Anexo 3° MANUAL DE SERVICIOS

OFERTA DE SERVICIO

En la familia **Cine Múltiplex Villacentro** buscamos en cada contacto con nuestros grupos de interés crear una experiencia inolvidable que nos permita ser parte de su alegría.

Para lograrlo nos comprometemos con el Invitado en:

TALENTO HUMANO: Brindarle un trato personalizado y cálido que siempre lo haga sentir especial, mediante un equipo de asesores idóneos que sienten gusto y pasión por lo que hacen.

PROCESOS: Poner a su disposición procesos ágiles y de calidad, diseñados según sus necesidades y que sobrepasen sus expectativas.

INFRAESTRUCTURA: Realizar las mejoras permanentes de los detalles, manteniendo la infraestructura física adecuada para brindarle el mayor confort.

PRODUCTOS Y SERVICIOS: Prestarle un servicio eficiente de entretenimiento de cine y eventos, acompañado de productos alimenticios de calidad en las áreas de cafetería, heladería y confitería.

PRINCIPIOS DE SERVICIO

Son los valores que garantizan en la familia **Cine Múltiplex Villacentro** el cumplimiento de nuestra estrategia de servicio:

INTEGRIDAD: Implica la rectitud y bondad de cada uno de los integrantes de nuestra familia al pensar y actuar con coherencia.

COMPROMISO: Es el sentido de pertenencia que tiene la familia **Cine Multiplex Villacentro** en desarrollar la oferta de valor.

CALIDAD: Es brindar en todos los productos y servicios altos estándares de satisfacción para nuestros grupos de interés.

ACTITUD DE SERVICIO: Es la disposición, pasión y amabilidad a la hora de tener contacto con nuestros grupos de interés.

INNOVACION: Ser pioneros en tecnología, infraestructura, servicio, insumos y talento humano, para lograr una diferenciación extraordinaria.

NOSOTROS

CINE MÚLTIPLEX VILLACENTRO es una compañía netamente colombiana y llanera. Nace en el mercado en el año 2005 como los pioneros en instaurar la tecnología de cines de gran formato en la capital de Villavicencio.

Contamos con tres salas de vanguardia con una capacidad para 518 personas con pantallas de proyección en 2D y 3D, una amplia zona de acceso donde nuestros clientes pueden disfrutar de sus variados productos de la confitería, heladería y Café Stelar.

NUESTRA MISIÓN

Brindar un excelente servicio de cine y entretenimiento de talla internacional en la región llanera, mediante una oferta de valor innovadora, generando experiencias memorables a nuestros invitados y demás grupos de interés, con el mejor y más comprometido equipo de asesores.

NUESTRA VISIÓN

CINE MÚLTIPLEX VILLACENTRO Será reconocido a nivel nacional e internacional como el mejor de la región llanera, en la prestación de servicios de exhibición de cine, entretenimiento y cultura con responsabilidad social empresarial.

EL SERVICIO, NUESTRO VALOR DIFERENCIAL

En la familia **CINE MÚLTIPLEX VILLACENTRO** buscamos en cada contacto con nuestros clientes crear una experiencia inolvidable que nos permita ser parte de su alegría y le permita sentirse como en casa.

Fuente <https://www.cinemultiplex.co/nosotros>

Sede Héroes Pantano de Vargas, 6624080 Ext. 152

Meta

Villavicencio - - Colombia

E-mail: decanaturaingenierias@unimeta.edu.co - www.unimeta.edu.co

