



TRABAJO DE GRADO
Talma

TRABAJO FINAL DE GRADO

**FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS
CURSOS OBLIGATORIOS DEL PERSONAL OPERATIVO EN TALMA**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

María Alejandra Otalvaro

DOCENTE

Elkin Ruiz Ruiz

Corporación Universitaria Remington.

Facultad Ciencias Empresariales

Administración de Empresas



TRABAJO DE GRADO
Talma

CONTENIDO

RESUMEN.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
FORMULACION PREGUNTA DE INVESTIGACION.....	4
OBJETIVOS	5
OBJETIVO GENERAL:.....	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS:.....	5
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	5
EJECUCION DE LA MEJORA	6
EVALUACION Y SEGUIMIENTO	7
MONITOREO Y CONTROL.....	7
CIERRE DEL PROYECTO.....	8
CONCLUSION	8
RECOMENDACIONES	9
REFERENCIAS.....	10



TRABAJO DE GRADO
Talma

RESUMEN

El presente trabajo de grado tiene como finalidad fortalecer el proceso de gestión y seguimiento de los cursos obligatorios del personal operativo de la empresa TALMA, organización perteneciente al sector aeroportuario. Durante el desarrollo de la práctica en el área de formación de la empresa TALMA, se detectaron falencias relacionadas con la falta de control oportuno sobre los de los cursos vencidos o que están próximos a vencerse, siendo considerada una falta grave, debido a que son exigidos por la normatividad aeronáutica, obteniendo con esta situación inhabilitaciones operativas, lo que conlleva a realizar reprocesos administrativos, que finalmente termina en afectaciones en la continuidad del servicio prestado.

Por medio del enfoque metodológico cualitativo, realizado mediante la observación directa de los procesos internos realizados en TALMA, se pretende gestionar estrategias y acciones de control orientadas a la depuración y actualización de la información constante por medio de la herramienta BI, esto con el objetivo, de elaborar los reportes periódicos y notificar oportunamente a los colaboradores y áreas responsables las fechas de vencimiento de los cursos. Como resultado, se evidenció una mejora significativa en el control de la formación, logrando la reducción progresiva de los cursos vencidos, así como la mejora continua en la operatividad y finalmente se fortaleció el cumplimiento normativo y la seguridad operacional dentro de la organización.

Palabras claves: gestión, aeroportuario, control, aeronáutica, depuración.



TRABAJO DE GRADO
Talma

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

TALMA es una empresa del sector aeroportuario encargada de prestar servicios operativos en tierra. En este entorno, es fundamental brindar la formación y el cumplimiento de los cursos obligatorios del personal operativo, siendo estos requisitos elementales para garantizar la seguridad operacional, el cumplimiento normativo y la continuidad del servicio.

En el desarrollo de la práctica empresarial se pudo detectar que una parte del personal operativo contaba con cursos vencidos o próximos a vencer, esta problemática derivaba en inhabilitaciones temporales, lo que disminuía y limitaba la disponibilidad del recurso humano para la operación diaria, afectando de esta manera la planeación diaria.

La falta de un seguimiento estructurado y un control sistemático permanente sobre los vencimientos o los cursos próximos a finalizar su vigencia ocasionaba fallas en la planeación operativa, retrasos en la asignación de turnos y reprocesos administrativos. Dada esta situación se permitió identificar la necesidad de fortalecer los mecanismos de control formativo del personal operativo, permitiendo anticipar vencimientos, optimizar los procesos y gestionar de una manera más eficiente la capacitación de los colaboradores, con la finalidad de minimizar el impacto negativo en la operación.

Surge del planteamiento del problema la pregunta de investigación.

FORMULACION PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cómo fortalecer el proceso de seguimiento, gestión y control de los cursos obligatorios del personal operativo de TALMA para minimizar los vencimientos y garantizar la continuidad operativa sin afectar la operación diaria?



TRABAJO DE GRADO
Talma

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer el proceso y seguimiento de los cursos obligatorios del personal operativo de TALMA, asegurando el control adecuado y anticipado de los vencimientos, la confiabilidad de la información y la notificación oportuna para prevenir inhabilitaciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar la fecha de los vencimientos de los cursos obligatorios del personal operativo, mediante la actualización de la información en la herramienta BI.
- Notificar oportunamente a los colaboradores sobre el vencimiento o proximidad de vencimiento de sus cursos obligatorios.
- Coordinar con las áreas competentes la planificación oportuna de las capacitaciones requerida
- Realizar un seguimiento continuo que ayude a mejorar la toma de decisiones en el área de formación de la empresa TALMA.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

La metodología aplicada durante el desarrollo del presente trabajo corresponde a un enfoque cualitativo, basado y apoyado en técnicas como la observación directa y en el análisis de la información registrada en la herramienta BI en TALMA, de cada uno de los procesos implementados en el área de formación. Esta información fue recopilada por medio de la revisión de bases de datos, reportes internos acerca de los vencimientos de los cursos y los registros de capacitación del personal operativo, con la finalidad de identificar los factores



TRABAJO DE GRADO
Talma

que influyen en los vencimientos de los cursos, permitiendo ejecutar posibles oportunidades de mejora por medio de acciones correctivas.

Así mismo, se estableció una comunicación permanente con los empleados operativos relacionados directamente en el proceso y los responsables del área, lo cual permitió comprender y analizar las causas de los vencimientos, para estructurar propuestas de mejora que estén alineadas con las necesidades y dificultades operativas de la empresa que permita mejorar la productividad en TALMA.

EJECUCION DE LA MEJORA

Durante la ejecución del proyecto en TALMA se desarrollaron diferentes actividades enfocadas al fortalecimiento del control, para hacer el seguimiento adecuado de los cursos que son obligatorios para el personal operativo. Se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Depuración, validación y actualización de la información de los cursos obligatorios en la herramienta BI.
- Identificación periódica del personal con cursos vencidos y próximos a vencer.
- Elaboración de reportes semanales y mensuales dirigidos a las áreas responsables para tener así una mejor toma de decisiones y más posibilidad de reacción ante una posible contingencia.
- Notificación oportuna a los colaboradores sobre fechas de vencimiento y los procesos de renovación de los cursos.
- Apoyo en la coordinación y programación de los cursos requeridos

Estas acciones contribuyeron a tener más control y mayor confiabilidad de la información, para lograr reducir reprocesos y fortalecer el proceso de gestión de la formación del personal operativo.

TRABAJO DE GRADO
Talma

EVALUACION Y SEGUIMIENTO

En esta evaluación y seguimiento se busca conocer cuál es el impacto que pueda tener la empresa TALMA, al hacer un seguimiento adecuado y a tiempo de los cursos obligatorios que deben realizar los colaboradores de la parte operativa. La evaluación y seguimiento del proceso se llevó a cabo mediante el seguimiento semanal de los reportes generados, lo que permitió evidenciar una reducción progresiva de los cursos vencidos, obteniendo una mejora en la programación y planeación del personal operativo. Del mismo modo, se fortaleció la actualización constante de la información, lo que permite que la empresa TALMA pueda tener una mejor toma de decisiones estratégicas frente al área de formación con un mayor análisis al contar con información actualizada y confiable, obteniendo una mayor disponibilidad del personal operativo.

MONITOREO Y CONTROL

El monitoreo y control es un proceso continuo el cual nos permite verificar el cumplimiento de las acciones a realizarse, las cuales puedan generar impactos positivos en la organización en los procesos operativos, por ende, es fundamental este paso para controlar la finalidad del proyecto.

Este proceso y seguimiento, se realiza por medio de una revisión periódica de manera permanente en cuanto a la información que se registra en la herramienta utilizada de BI, así mismo, al implementar las alertas preventivas y anticipadas por medio del registro de la información sistemáticamente, teniendo como resultado prevenir posibles vencimientos, mayor disminución en inhabilitaciones y así mitigar los posibles riesgos operativos y retrasos en las actividades operacionales, cumpliendo así con la normatividad vigente y la operación del personal de TALMA.



TRABAJO DE GRADO
Talma

CIERRE DEL PROYECTO

Durante el desarrollo del proyecto se pudo evidenciar la importancia de contar en la empresa TALMA con una herramienta o sistema útil que permita realizar un seguimiento continuo, organizado y eficiente en la gestión de la formación y los cursos obligatorios que debe realizar el personal operativo para el correcto funcionamiento de la planta. Por medio de esta acción y la información plasmadas en el BI se logra ordenar de manera ágil a cada uno de los empleados que deben realizar dichos cursos anticipando los vencimientos, fechas próximas y reducir de manera significativa los riesgos de la inhabilitación. De esta manera, se aportó a la potencialización de la gestión formativa en TALMA cumpliendo a cabalidad con las normas del sector aeroportuario.

CONCLUSION

La práctica empresarial permitió fortalecer y consolidar un proceso de control y seguimiento más eficiente en cuanto a los cursos obligatorios y la formación que debe realizar el personal operativo de TALMA, para cumplir con los estándares requeridos en la parte operacional. Como resultado se obtuvo una reducción considerable en cuanto a los vencimientos de cursos, lo que brindó una mayor estabilidad en los procesos y mejoró la continuidad operativa.

Al implementar en la organización TALMA los controles periódicos y las notificaciones a tiempo para detectar los próximos vencimientos de los cursos, no solo sirvió para aumentar la eficiencia en la parte operativa, sino también se aportó al mejoramiento continuo de los procesos administrativos y de la organización, y reforzando el cumplimiento normativo y la seguridad operacional.



TRABAJO DE GRADO
Talma

RECOMENDACIONES

. Es fundamental y se recomienda a la empresa TALMA fortalecer el proceso de monitoreo y seguimiento continuo de los cursos obligatorios para el personal operativo, con el fin de asegurar la efectividad del plan ejecutado y poder obtener los resultados esperados en cuanto a la disminución de inhabilitaciones por la falta de cursos y cumplimiento normativo. Es vital que este proceso sea implementado como una practica continua en la organización dentro del área de formación, teniéndose como una actividad permanente.

Del mismo modo, se propone mantener la información y las bases de datos actualizada y de manera ordenada para fortalecer los reportes periódicos y activar adecuadamente las alertas tempranas, con la finalidad de promover la cultura de cumplimiento preventivo. Teniendo en cuenta lo anterior, este seguimiento constante facilita la toma de decisiones en la parte operativa y lo mas importante es que previene las inhabilitaciones garantizando la continuidad de los procesos.



TRABAJO DE GRADO
Talma

REFERENCIAS

TALMA. (2024). Manual de Formación y Capacitación del Personal Operativo.

Aeronáutica Civil de Colombia. (2023). Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Organización de Aviación Civil Internacional. (2023). Manual de Gestión de la Formación