



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Integración del TBL y el conocimiento Empírico

Corporación Universitaria Remington.
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA DE SISTEMAS

Estudiante Mauricio Velásquez Ríos
Docente Alejandra Correa Giraldo
Trabajo de grado Seminario
2024

Tabla de Contenidos

| | |
|--|----|
| Resumen..... | 3 |
| Marco conceptual y contextual | 4 |
| Inclusión del adulto mayor en la vida empresarial | 5 |
| 1.1. Este proyecto fue evaluado en la empresa FRIGOTIMANA en Tuluá Valle, donde la misma cuenta con personal no estudiado, pero con una experiencia y técnica bastante asertiva en el momento de realizar los procesos operativos. | 5 |
| Desarrollo e implementación del aprendizaje..... | 6 |
| Figuras y tablas | 9 |
| Conclusiones | 10 |
| Referencias..... | 11 |

Resumen

En contexto encontraremos una proyección basada en el enfoque educativo TBL (Thinking Based Learning) la cual será inmersa en el sector empresarial, llegando a los adultos mayores los cuales por alguna condición en el transcurrir de su vida no tuvieron los medios para adquirir conocimientos amplios a través del aprendizaje, sino que lo desarrollaron de manera empírica y menos textual.

A su vez aportaran el conocimiento practico por medio de esta herramienta, donde registraran por medios de foros y debates su experiencia plasmada en la practica de sus funciones las cuales aportaran a la empresa una mejor productividad en el desarrollo de sus actividades en cada área de operación.

Palabras clave

(TBL (Thinking Based Learning), Aprendizaje autonomo, Experiencia Laboral, productividad operativa, Desarrollo de competencias)

Marco conceptual y contextual

El **TBL (Thinking Based Learning)** es un enfoque educativo cuyo objetivo es desarrollar en los estudiantes habilidades de pensamiento crítico, analítico y creativo, que les permitan resolver problemas, tomar decisiones informadas y reflexionar sobre sus propios procesos de aprendizaje. Se centra en el desarrollo de la capacidad de pensar más que en la memorización de conocimientos. Por medio de este método los adultos tendrán una forma fácil de aprender, técnicas precisas para sus funciones y de aportar acorde a su conocimiento y nivel de aprendizaje. A su vez se reconoce que el aprendizaje y superación no tiene límite de edad y que siempre es posible adquirir nuevas habilidades o reforzar conocimientos adquiridos durante el transcurrir de nuestra vida, los adultos mayores especialmente aquellos que no tuvieron acceso a la educación formal por diferentes circunstancias, suelen adquirir conocimiento de manera empírica, es decir, mediante la experiencia directa en el trabajo y la vida cotidiana. Este aprendizaje, aunque valioso, muchas veces carece de una estructura teórica o formal. Sin embargo, cuando se integran herramientas educativas como el TBL, se logra una complementación entre el conocimiento práctico y el teórico, lo que les permite a los adultos mayores perfeccionar sus habilidades y aumentar su valor dentro del ámbito empresarial.

Según estudios realizados se ha visualizado en contexto que el personal no estudiado puede generar en el ambiente laboral desviaciones en el ámbito de sus funciones pertinentes, ya que no existe una teoría frente al avance tecnológico que evoluciona día tras día, minuto a minuto, lo cual sino se afronta de manera actualizada y se sigue llevando de manera empírica se tiende a retrasar la operación en muchos casos, para ello la implementación del método TBL ocasionaría gran impacto a nivel laboral y personal, respetando las jerarquías y conocimientos.

Ahondando un poco en esta falencia uno de los contextos importantes a evaluar es la falta de trabajo en equipo donde se evidencia un individualismo, en palabras coloquiales

“Sálvese quien pueda” en el cual se pierde la trazabilidad de la operación sin haber responsabilidad asertiva:

Deficiente flujo de operaciones

Uno de los peores enemigos para cualquier empresa es la falta de líneas de flujo claras para el cumplimiento de tareas específicas. Esto ocurre, por ejemplo, cuando un cliente se comunica con una demanda específica a una empresa, pero los gestores de atención no saben a dónde redirigir la solicitud.

El resultado: el cliente termina dentro de un bucle en el que no encuentra una solución a su problema.

Asimismo, un deficiente flujo de operaciones puede hacer que se pierda el rastro de una solicitud y no haya un seguimiento adecuado para cada expediente. Esto puede provocar que el cliente perciba un mal servicio y se quede con una mala imagen de la empresa. (Rodrigues, 2023)

Para ello es muy importante que los colaboradores tengan un conocimiento teórico-práctico basado en los avances tecnológicos que la compañía adquiere y los conocimientos prácticos de sus colaboradores de más edad.

Inclusión del adulto mayor en la vida empresarial

1.1. Este proyecto fue evaluado en la empresa FRIGOTIMANA en Tuluá Valle, donde la misma cuenta con personal no estudiado, pero con una experiencia y técnica bastante asertiva en el momento de realizar los procesos operativos.

Desarrollo e implementación del aprendizaje

El contexto que rodea la implementación del TBL en el sector empresarial, en la empresa (**FRIGOTIMANA SAS**) dirigido a los adultos mayores, responde a la necesidad de aprovechar el conocimiento empírico acumulado por este grupo de trabajadores con experiencia de 10 a 14 años en el mismo proceso. La combinación de su trayectoria laboral con las habilidades de pensamiento crítico y reflexivo promovidas por el TBL tiene el potencial de transformar las dinámicas empresariales. Al registrar y compartir este conocimiento a través de foros y debates, las empresas pueden mejorar su productividad y eficiencia, al tiempo que se fomenta un ambiente de aprendizaje colaborativo y mejora continua evitando así que se generen conflictos o algún tipo de superioridad o abuso de jerarquía.

Otro tema que se presenta actualmente es la falta de comunicación ya que se evidencia el individualismo por parte del personal operativo, retrasando de esa manera las operaciones en el proceso.

La comunicación es el núcleo de todas las relaciones sociales. Y ya que los negocios son una forma de relacionarse entre personas, clientes y empresarios, la comunicación está en el centro de todos. Pero debido a que somos personas con habilidades e intereses personales distintos, es común que haya problemas de comunicación dentro de las empresas.

Algunos datos revelan que el [86 % de los líderes y empleados](#) han percibido que la falta de comunicación es una de las causas de fracaso en los proyectos empresariales. Esta carencia puede limitar la colaboración entre tu personal y tu interacción con los clientes, o incluso crear problemas operativos. (Rodrigues, 2023)

En base a este estudio y encuestas realizadas con el personal involucrado en el proceso en la compañía FRIGOTIMANA SAS, se puede encontrar que la implementación que se quiere realizar es bastante viable, ya que el personal viene de una cultura manual, donde

los procesos automáticos no son su fuerte, donde la continua actualización no es importante, solo es importante el factor económico sin importar los procesos.

Para ello se realizara un manual y aplicaciones móviles con espacios de interacción donde serán los mismos colaboradores quienes actualicen y lleven a cabo el éxito de esta aplicación ya que ellos son los directos implicados y conocedores de sus funciones, generando así un repositorio robusto de información quien deberá complementarse con la tecnología actual que existe en el mercado, la cual tendrá un aporte absolutamente positivo para la evolución del proceso y satisfacción del cliente final, saliendo de procesos manuales que tienden a generar unos reprocesos e inconformidades llevando al personal a malestares tales como proceso de descargos.

Otro factor importante evaluado a nivel empresarial por la doctora [Nancy Rodríguez](#) y evaluado a su vez en la empresa FRIGOTIMANA SAS, son fallas en la comunicación también por parte de los mandos altos:

Fallas en la comunicación vertical

Al hablar de comunicación vertical hacemos referencia a la interacción que ocurre entre los niveles jerárquicos de una empresa: personal con líderes de departamento, líderes de departamento con directivos, directivos con socios, etc.

Los problemas surgen cuando no hay una buena comunicación y no se transmiten correctamente los mensajes que vienen «desde arriba» (o viceversa). Cuando esto ocurre pueden surgir malentendidos, efectuarse procesos de forma inadecuada o dar un mensaje incorrecto a los clientes. (Rodrigues, 2023)

¿Cómo solucionar este problema?




La comunicación vertical depende en gran medida de la forma en que esté estructurada una empresa. Sin embargo, algo que todas las compañías pueden implementar es la creación de minutas para cada reunión, en donde se dé testimonio de los acuerdos y todos tengan evidencia de los compromisos adquiridos.

Para hacer estos formatos puedes apoyarte en el personal administrativo o bien aprovechar sistemas de comunicación inteligente que transcriban las conversaciones de forma automática. (Rodrigues, 2023)

En relación a este estudio se implementará también módulo de jefatura en este sistema de implementación de la empresa FRIGOTIMANA SAS, ya que es de suma importancia tener una información congruente, ecuánime frente a los procesos administrativos y/o operativos desde el inicio del proceso, aportando de igual manera este mismo método TBL.

Figuras y tablas

Tabla 1. *¡La superación no depende de la edad, depende del querer hacerlo!*

| <i>Columna x</i> | <i>Columna Y</i> |
|---|---|
| ¡La edad no conoce límites! |  <p>(LAB, 2023)</p> |
| ¡¡Lideres y Operativos de la mano en el proceso!! |  <p>(Personales, 2024)</p> |
| ¡Unidos nos beneficiamos todos! |  <p>(Jacktamrong, 2023)</p> |

Conclusiones

Una conclusión a resaltar con los temas vistos en el seminario es la posibilidad que tenemos del aprendizaje fácil, dinámico e interactivo, el cual puede llegar a cualquier persona que tenga la disposición de superarse, a su vez nos da la posibilidad de tener importancia en cualquier proceso de nuestra vida y de mantener un entorno de igualdad en el ámbito o realidad que nos encontremos, con una comunicación asertiva en equipo con un modelo familiar para todos sin distinción de edades.

Referencias

- Jacktamrong. (30 de 10 de 2023). *Shutterstock*. Obtenido de <https://www.shutterstock.com/es/image-photo/group-factory-worker-man-woman-team-2382416613>
- LAB, M. (19 de 02 de 2023). *Shutterstock, Inc.* Obtenido de <https://www.shutterstock.com/es/image-photo/caucasian-grandpa-60s-male-businessman-old-2264278425>
- Personales, R. F. (09 de 08 de 2024). *Publicaciones Semana S.A.* Obtenido de <https://www.semana.com/finanzas/articulo/tiene-experiencia-en-recursos-humanos-estas-empresas-estan-contratando-personal-a-nivel-nacional/202429/>
- Rodrigues, N. (09 de 03 de 2023). *HubSpot, Inc.* Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/problemas-empresariales>