

TRABAJO DE GRADO PRÁCTICA PROFESIONAL REALIZADA EN OPAIN S.A

Lina María Camacho Ramírez.

Septiembre 2018.

Pilar Gonzalez

Directora De Trabajo De Grado

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Escuela de Administración, Contaduría y Mercadeo

Programa de Administración de Empresas.

Práctica empresarial.

## Tabla de Contenido

Capítulo 1: OPAIN S.A .....	5
Razón social .....	5
Naturaleza de la organización.....	5
Datos generales .....	6
Direccionamiento estratégico.....	7
Comunicación interna y propósitos .....	10
Portafolio de productos y servicios.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo 2: Características del cargo de practicante .....	12
Cargo, funciones y responsabilidades.....	12
Organigrama de la compañía y cargo del practicante .....	15
Capítulo 3: Proceso de ubicación laboral.....	17
Hoja de vida y experiencia de contacto con empresas.....	17
Fortalezas y debilidades del estudiante -selección de trabajo.....	18
Aspectos a considerar para la búsqueda de trabajo.....	19
Capítulo 4: Conocimientos y competencias de trabajo.....	20
Competencias y habilidad .....	20
Capítulo 5: Análisis del entorno empresarial.....	20
Clientes y proveedores de OPAIN S.A.....	20
Competencia directa de OPAIN S.A .....	23
Grupos de presión; impactos socioeconómicos, políticos, tecnológicos y ambientales .....	23
Capítulo 6: Cultura organizacional .....	25
Descripción de la cultura organizacional .....	25
Procesos internos del área.....	26
Impacto personal.....	26
Bibliografía .....	40



### **Tabla de Ilustraciones**

<b>Ilustración 1.</b> Aeropuerto Internacional El Dorador, Bogotá - Colombia.....	6
<b>Ilustración 2.</b> Ubicación geográfica – OPAIN S.A .....	7
<b>Ilustración 3.</b> Organigrama General – OPAIN S.A.....	15
<b>Ilustración 4.</b> Organigrama de gestión humana – OPAIN S.A .....	15

## **OPAIN S.A**

### **Razón social**

OPAIN S.A es un concesionario del Aeropuerto Internacional el Dorado, figura como sociedad anónima, y fue matriculada el viernes 8 de septiembre de 2006 con domicilio registrado en la ciudad de Bogotá. Esta empresa se dedica principalmente a actividades de aeropuertos, servicios de navegación aérea y demás actividades que se involucran al transporte aéreo dado en el Aeropuerto principal de la ciudad de Bogotá, Colombia.

### **Naturaleza de la organización**

OPAIN S.A en una empresa concesionada, la cual nace a partir de la unión de varias compañías especializadas en el área de construcción y desarrollo de infraestructura. Su objetivo principal, es la administración, operación, mantenimiento, modernización, expansión y el desarrollo comercial del Aeropuerto Internacional El Dorado en la ciudad de Bogotá (OPAIN S.A. Concesionario del Aeropuerto Internacional El Dorado, 2018).

Dichos objetivos, se pretenden cumplir por medio de la presentación de un proyecto moderno, el cual ofrezca un mejor servicio y de calidad para los usuarios que a diario transitan por estas instalaciones. Se busca brindarles una experiencia única y divertida en su estadía previa al vuelo contratado.

Esta concesión, empezó sus labores en el 2006 y por tres (3) años consecutivos (2015 – 2016 -2017), ha obtenido un alto reconocimiento en desempeño, con un puntaje de cuatro (4) estrellas (otorgado por la “International Air Transport Rating Organisation” – SKYTRAX), el cual lo cataloga como el aeropuerto de Suramérica (OPAIN S.A. Concesionario del Aeropuerto Internacional El Dorado, 2018).

OPAIN S.A es operada por la firma colombiana de inversión en infraestructura Grupo Argos, esta cuenta con una participación directa del 30%, así como un 35% por medio de la filial concesionaria de aeropuertos y autopistas, Odinsa (BNamericas , 2018).

*Ilustración 1.* Aeropuerto Internacional El Dorado, Bogotá - Colombia



Fuente: tomado de (Aeropuerto Internacional El Dorado, 2018)

### **Datos generales**

Razón Social: Sociedad Concesionaria Operadora Aeroportuaria Internacional S.A.

Nit: 900105860-4

Cámara de Comercio: Bogotá

Número de matrícula: 0001633083

Fecha de matrícula: 08/septiembre/2006

Tipo de organización: Sociedad Anónima

Tipo de sociedad: Sociedad Comercial

Número Empleados: 550

# OPAIN S.A.

Imagen corporativa:

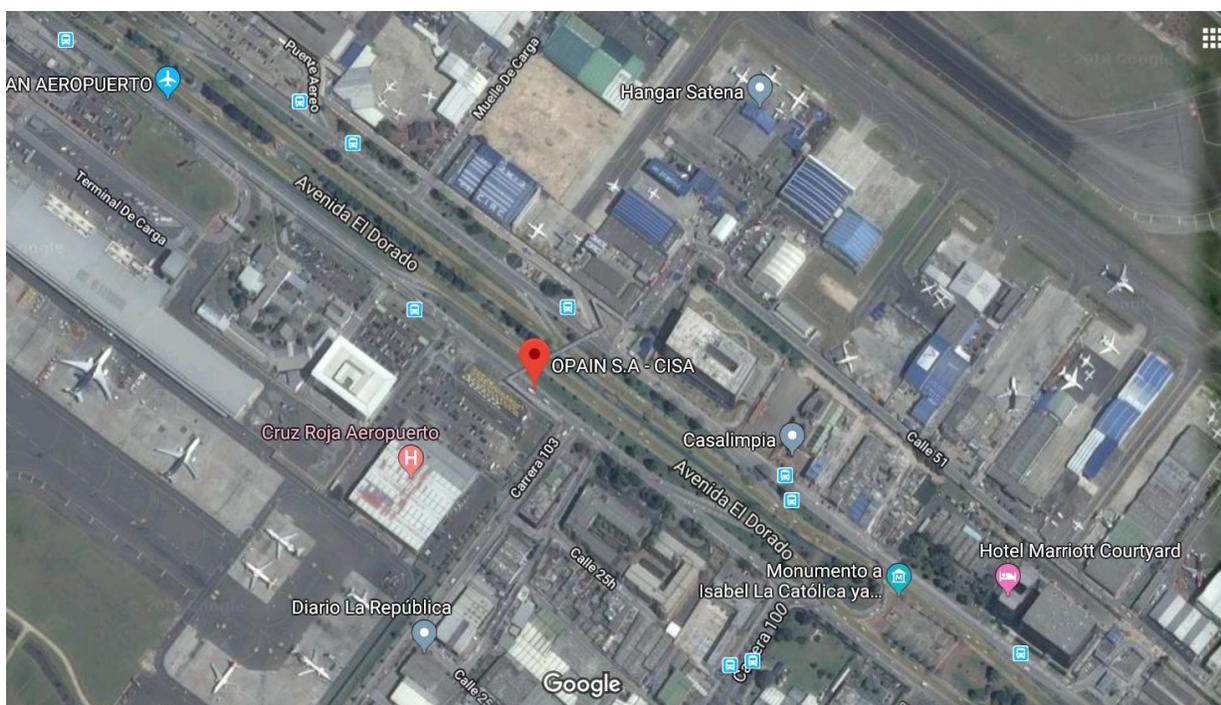
Teléfono de contacto: (031) 4397070

Sitio web: [www.opain.co](http://www.opain.co)

Dirección: Calle 26 # 103 – 09 Edificio CISA - Bogotá, Colombia

Ubicación geográfica:

*Ilustración 2.* Ubicación geográfica – OPAIN S.A



Fuente: Google Maps 2018

## **Direccionamiento estratégico**

Misión Empresarial: *“Ser el lugar extraordinario de conexión de tus sentimientos, planes y proyectos con tu mundo”* (Opain S.A, 2018).

La misión va enfocada a las personas que a diario transitan por el Aeropuerto, OPAIN S.A. no solo brinda un servicio de transporte, lo que busca es lograr una preferencia especial del usuario hacia la compañía, conocerlo más y lograr adecuarlo a los gustos y necesidades del mismo, ofreciéndole una experiencia única que no podrá encontrar en otro lugar y así cumplir los sueños de los usuarios en realidad. La Misión se adecua al propósito personal que ellos tienen y es lo que cada uno buscamos cada vez que realizamos un viaje, salir de la rutina y encaminarnos a una diferente y nueva experiencia.

La empresa abarca y cumple con sus propósitos desde el inicio de la concesión hasta el día de hoy, cada innovación y restructuración va enfocada a hacer que la misión siempre sea cumplida y que el aeropuerto ofrezca nuevos servicios que sirvan de atracción al público y mantenerse como el mejor aeropuerto de Latinoamérica.

Visión Empresarial: *“Ser conocidos como el mejor aeropuerto de Latinoamérica por superar las expectativas de nuestros clientes y aliados”.*

Esta visión ya se cumplió, ya que el aeropuerto el dorado está catalogado desde el 2015 como el mejor aeropuerto de Latinoamérica y esa meta busca conservarse cada año a futuro. (Opain S.A, 2018)

Mantenerse siendo el mejor aeropuerto de Latinoamérica, mostrando una proyección a nivel mundial y llegar a estar posicionado en el ranking de los 10 mejores aeropuertos del mundo, esto se verá reflejado cuando a través del tiempo el Aeropuerto El Dorado escale a una posición más alta comparándose con los aeropuertos del mundo quienes son su competencia, superando las expectativas y necesidades de nuestros visitantes ofreciéndoles una experiencia única y memorable. (Kyocera, 2017).

Promesa de Servicio: *“Prometemos sentir, escuchar y entender para brindarte un ambiente de tranquilidad, seguridad e innovación que supere las expectativas de los clientes”.*

La compañía cuenta con sistemas de seguridad y de servicio al cliente el cual cumple con esta promesa, brindándole un sin número de beneficios a los usuarios que diariamente transitan por el aeropuerto, también se encarga de medir que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra el cliente brindándole ayuda en todo lo que este requiera y brindarle así el servicio que el espera superando sus expectativas.

Valores:

- Seguridad.
- Eficiencia.
- Respeto.
- Amabilidad.
- Sentido Humano.
- Pasión.

OPAIN SA. como compañía y cada una de las personas quienes hacen parte de este proyecto, dan lo mejor de sí mismos a diario para cumplir a cabalidad cada uno de sus objetivos personales, así como los corporativos, esto con el objetivo de tener un crecimiento y cambio notorio al entregar sus resultados, logrando un crecimiento en conjunto, en el que cada trabajador cuenta con un sinnúmero de cualidades y valores que se reflejan en el bienestar, y en el sentido de pertenencia de cada uno de sus funcionarios hacía con la empresa, ya que la calidad humana y seguridad que cada uno recibe, los hace sentir parte importante del proyecto y no solo un participante más.

### **Comunicación interna y propósitos**

En la compañía, en los primeros días de integración, se realiza una inducción por todas las áreas y zonas del aeropuerto, presentando también el capital humano que allí trabaja y con el que va a compartir, según el cargo que vaya a desarrollar, se hace una visita general a cada área del aeropuerto, mostrándoles en qué consiste cada una, se brinda una información bastante amplia sobre la compañía como tal y cada uno de los factores que la componen, en cuanto a procesos, infraestructura, metodología, normatividad, entre otros; logrando así que cada uno tenga claridad de que y como debe ser su labor general con la compañía.

Cada área, jefe y compañeros, se encargan en el transcurso del tiempo de socializar con cada nuevo trabajador y enseñarle más a profundidad los conocimientos que estos vayan requiriendo, tanto de su propia labor como información en general de OPAIN S.A y demás áreas.

Los medios de comunicación internos que se manejan son, Slack, Correo Outlook, Via Telefonica por medio de extensiones.

### **Portafolio de Productos**

OPAIN S.A y el Aeropuerto Internacional El Dorado, ofrecen un amplio portafolio de productos y servicios, en primera instancia OPAIN S.A, siendo el administrador total del aeropuerto, cuenta con espacios ubicados estratégicamente en las diferentes zonas del aeropuerto, donde se encuentran establecimientos ofreciendo sus productos al público, se encuentran varias zonas de comida quienes ofrecen una gran variedad de opciones de alimentación dependiendo el gusto y necesidad del cliente, también se encuentran zonas de descanso y en sus alrededores podrá encontrar locales con marcas reconocidas nacional e

internacionalmente con productos como, accesorios, suvenires colombianos para regalo, prendas de ropa para regalos o también para uso personal, entre otros.

Por otro lado, la concesionaria es quien se encarga de ofrecerle seguridad a cada una de las personas que visita el aeropuerto a diario. El sistema de seguridad es bastante amplio y cuenta con tecnología de punta y funcionarios capacitados las 24 horas del día, haciendo así que las personas se sientan a gusto, cómodas y seguras sabiendo que cuentan con respaldo y un buen servicio mientras su permanencia en las instalaciones y en el trayecto a su destino.

OPAIN S.A cuenta con otros servicios de los que podrá disponer, tales como, oratorio, guarda equipaje, objetos perdidos, puntos de información, servicio de salud, parqueadero, entre otros.

El Aeropuerto Internacional El Dorado cuenta con numerosas opciones de aerolíneas que viajan a diferentes destinos nacionales e internacionales, donde el viajero podrá escoger según sus preferencias.

Como se mencionó anteriormente, el aeropuerto Internacional El Dorado cuenta con unos lotes en arrendamiento donde las diferentes marcas pueden contar con el espacio y ofrecer allí sus productos y/o servicios. A diario, a OPAIN S.A llegan numerosas propuestas de diferentes entidades solicitando estos espacios, el área Comercial, es la encargada de evaluar y revisar cada solicitud y junto con otras áreas definir cual entre tantas propuestas es la correcta para otorgarles el espacio, teniendo en cuenta que a diario se reciben quejas, peticiones o reclamos de los visitantes, usuarios y clientes, dando su punto de vista respecto a los restaurantes, espacios públicos, y espacios con los que les gustaría contar, por ejemplo un parque, cine, entre otros.

## Capítulo 2: Características del cargo de practicante

### Cargo, funciones y responsabilidades

Practicante universitario de compensación y beneficios, en el área de Recursos Humanos, el horario de trabajo es de lunes a jueves de 8 am a 5 pm y viernes de 7:30 am a 4:30 am.

Sus funciones principales son aportar y apoyar su conocimiento en cada tarea que su coordinador y jefe le delega, cumpliendo oportunamente y de forma eficaz cada una de estas actividades, la compañía cuenta con programas sistemáticos propios, los cuales el practicante debe manejar y así poder desarrollar de manera correcta las actividades delegadas, entre ella esta

- JD EDWARDS (por medio de este programa se crean bolsas para cada proveedor con cierta cantidad de dinero, la cual a medida que se van generando los pagos correspondientes esta bolsa se va desocupando, generando un código para cada acta la cual debe ser aprobada por el director de área para poderse radicar y así se realice el pago)
- CLOUDTIMECONTROL: Se encarga de registrar las huellas a cada empleado que ingresa a la compañía, habilitando su ingreso a las áreas solicitadas por sus jefes directos donde el tendrá acceso y así cada jefe tendrá control de cada funcionario acerca de su llegada y salida, horas y días extras de trabajo.
- AVIS: Mensualmente se realizan los pagos correspondientes a la mensualidad de unos automóviles de algunos gerentes los cuales las cuotas se descuentan de su nómina, cada pago debe ser puntual; Este proceso se realiza con JD
- Mensualmente en la primera semana del mes se realizan los pagos de arriendo del apartamento del gerente general de la compañía y de la gerente de planeación y

desarrollo aeroportuario quienes la empresa se hace cargo de los pagos, como parte de su contrato.

- La primera semana de cada mes el practicante debe enviar un informe de las personas activas en la compañía, los ingresos y retiros del mes anterior a diferentes áreas de la compañía y a entidades externas para que estas lleven un control actualizado de los funcionarios y así puedan realizar sus actividades respectivamente.

Las áreas son:

- Tecnología: quienes asignan o eliminan los usuarios en las diferentes plataformas del sistema informático interno de la compañía.
- Recursos Humanos: quienes se encargan del pago de nómina y todo lo relacionado a los pagos de liquidación y bonos del empleado.
- Financiera: quienes se encargan de que no salga ningún pago adicional a nombre del empleado ya retirado y que no se genere ningún error respecto a esto.

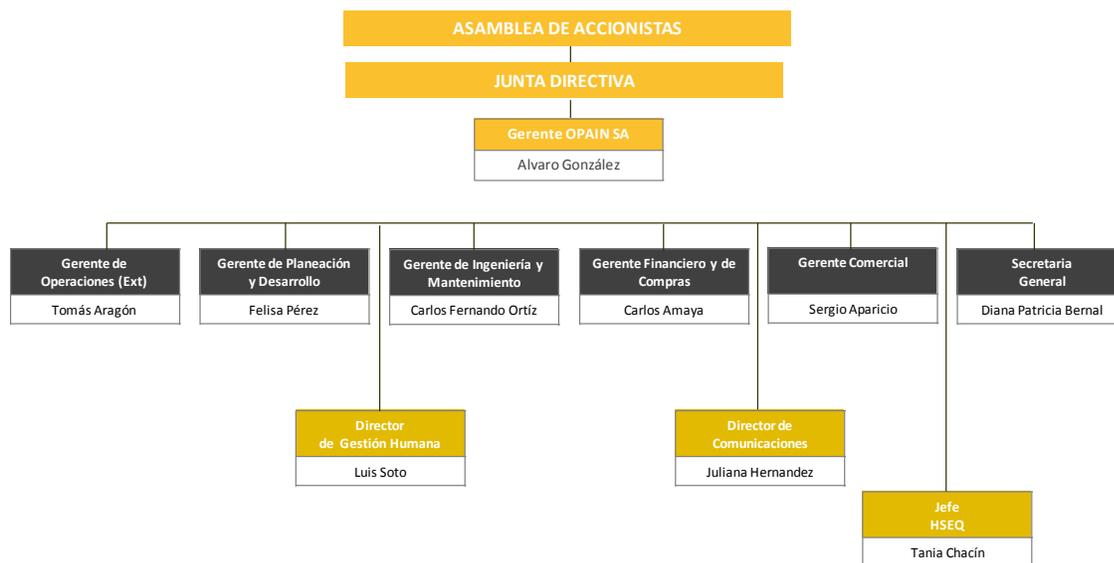
Entidades externas:

- AFISEC: son los encargados del manejo de las pólizas de vida de todos los empleados.
- SURAMERICANA: son quienes manejan otro tipo de seguro de vida, pero esta póliza es opcional.
- ITAÚ: Mensualmente se paga el leasing de la camioneta de Álvaro González, Gerente General.
- SERVICOMPLEMENTOS: tienen personal calificado el cual trabaja con OPAIN S.A prestando su apoyo para ingresos y procesos de nómina, este servicio debe pagarse mensualmente.

- SUMICORP: cada dos (2) meses se realiza un pedido por área de papelería, se pregunta a cada miembro del área que necesita, se realiza el pedido, se verifica y se realiza el acta correspondiente para efectuar el pago (este proceso se realiza con JD).
- NOVEDADES: los primeros 5 días de cada mes se envía un correo a toda la comunidad informando cual es el plazo que tienen para enviar cualquier novedad del mes y a quien deben enviarle esa información.
- INTERVENTORÍA FINANCIERA: cada tres (3) meses se solicita el pago de seguridad social a algunas entidades que trabajan junto con OPAIN S.A
- SURAMERICANA: con suramericana se manejan tres (3) pólizas diferentes para los empleados, de vida, salud y vehículo, mensualmente se deben pagar las facturas que envíen en el plazo de tiempo según su vigencia.
- ALL ABOGADOS: es la entidad que maneja los procesos legales de OPAIN S.A , la cual también el practicante debe encargarse de los pagos mensuales e ir a las audiencias respectivas si así el jefe de área lo solicita para después brindarle información completa de lo expuesto en la citación.
- Mensualmente se debe enviar el kilometraje de las camionetas anteriormente expuestas para estar pendiente de su mantenimiento.

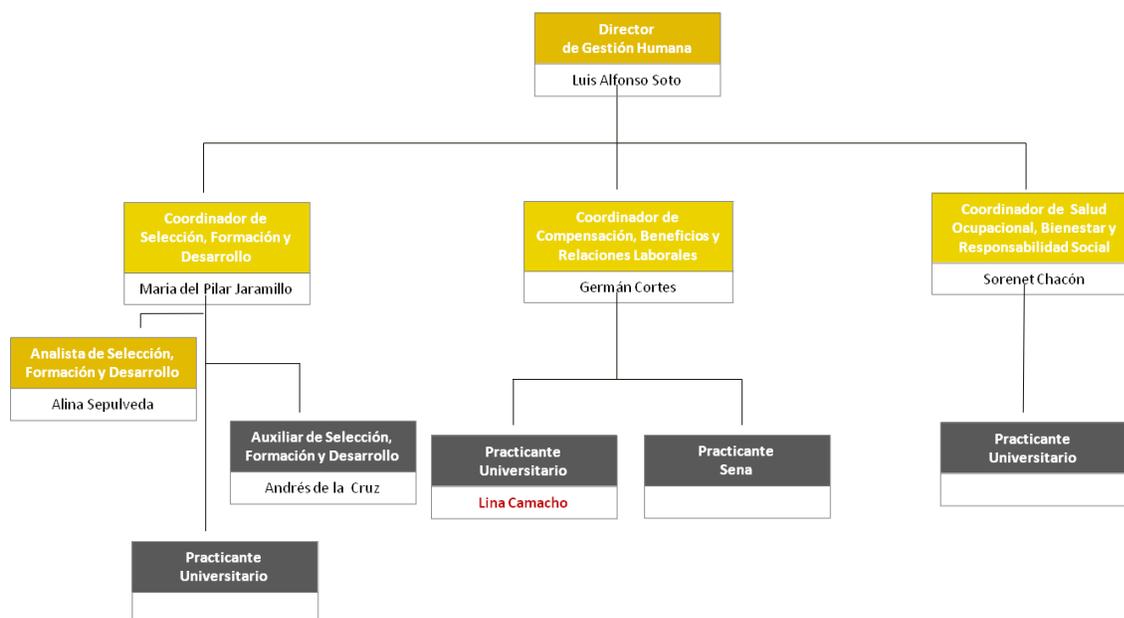
## Organigrama de la compañía y cargo del practicante

*Ilustración 3.* Organigrama General – OPAIN S.A



Fuente: Documento Interno – Gestión Humana OPAIN S.A (OPAIN S.A , 2018)

*Ilustración 4.* Organigrama de gestión humana – OPAIN S.A



Fuente: Fuente: Documento Interno – Gestión Humana OPAIN S.A (OPAIN S.A , 2018)

Actualmente el área cuenta con 10 participantes, que van distribuidos de la siguiente forma:

**Director de Gestión Humana:** quien es responsable por desarrollar y ejecutar la estrategia de recursos humanos para dar soporte a todo el plan de negocios y el direccionamiento estratégico de la organización.

**Coordinador de Selección, Formación y Desarrollo:** definir la selección y contratación del personal de acuerdo a los perfiles de cargo establecidos por la organización, recibir y evaluar los requerimientos de personal solicitados, realizar el proceso de reclutamiento interno y externo, realizar entrevista y pruebas de selección al personal, recibir y evaluar las necesidades de capacitación solicitadas.

Todas estas actividades se encuentran soportadas por una Analista de Selección, Formación y Desarrollo, un practicante universitario, un aprendiz universitario y un Auxiliar de Selección, Formación y Desarrollo, quien en este cargo se encuentra un amigo del alma.<sup>1</sup>

**Coordinador de Compensación, Beneficios y Relaciones Laborales:** supervisa las actividades de contratación y retiro del personal, quien se ocupa del reporte de novedades, supervisa la pre-nómina y nómina, se encarga de atender asuntos disciplinarios y de derecho colectivo, quien otorga la Liquidación de bono anual por resultados, controla los gastos del área, Revisa el cumplimiento contractual de personal. Da respuesta a los requerimientos solicitados por interventoría, realiza la actualización del Reglamento Interno de Trabajo y del permiso de horas

---

<sup>1</sup> un amigo del alma es un compañero en condición de discapacidad mental, la cual OPAIN S.A le brinda un apoyo para su desarrollo personal y profesional

extras, cuenta con un practicante universitario y un aprendiz del SENA, pero actualmente solo se encuentra activo el practicante universitario.

**Coordinación de Salud Ocupacional, Bienestar y Responsabilidad Social:** con el apoyo de su practicante son quienes, planifican, ejecutan y miden los resultados de las evaluaciones de clima organizacional, desarrollan actividades de bienestar para toda la organización, ejecutan actividades de promoción y prevención de los factores de riesgo psicosocial, manejan y controlan las situaciones de riesgo y conflicto laboral, lideran el proceso del comité de convivencia, realizan actividades de Gestión Social, mantienen contacto con las comunidades (Directorio, cuenta de correo, comunicados, etc.)<sup>2</sup>

### **Capítulo 3: Proceso de ubicación laboral**

#### **Hoja de vida y experiencia de contacto con empresas**

Para la realización de la hoja de vida se expusieron las habilidades y cualidades más características y sus conocimientos adquiridos en el transcurso de su vida hasta al momento, se tuvo en cuenta la experiencia laboral obtenida en meses anteriores al inicio de la práctica, la universidad colaboro en su procesos de búsqueda de empresas para la realización de la práctica, ofreciéndole como opción presentar la entrevista en ADECCO y el estudiante por sus propios medios consiguió una entrevista con OPAIN SA.

---

<sup>2</sup> Jefe directo: German Felipe Cortes Cardona,

Cargo: Coordinador de compensación, beneficios y relaciones laborales (Gestión Humana)

Teléfono de contacto 3153426439

Correo electrónico: gcortes@eldorado.aero

En Adecco el estudiante presento su primera entrevista junto con dos estudiantes más de la Tadeo de su misma carrera en el área Financiera, en la entrevista quedo claro que las áreas de interés del estudiante son Comercial, Mercadeo, Recursos Humanos, días después la empresa le comunico que estaban muy interesados en su perfil y que les gustaría realizar una segunda entrevista para el área comercial, la cual se llevó a cabo y los resultados fueron positivos pasando así a unas 3 entrevistas con quien sería su jefe directo y se realizaron unas pruebas de Excel para medir su conocimiento para el desarrollo de cualquier tarea financiera, de control administrativo y de personal, al salir de la entrevista minutos después recibió la llamada de la persona encargada de todo su proceso invitándola a trabajar con la compañía y realizar su práctica allá, alterno a este proceso también presentó la entrevista en OPAIN S.A , quien la realizo quien sería su jefe directo y la persona encargada de selección de personal, en la cual se habló del perfil de la estudiante y de sus experiencias pasadas expuestas en la hoja de vida, días después, justo minutos después de la llamada de confirmación de practica con Adecco recibió la llamada de OPAIN S.A informándole que había sido escogida para desempeñar su labor en el área de Recursos Humanos.

### **Fortalezas y debilidades del estudiante -selección de trabajo**

En el proceso se identificaron habilidades las cuales se habían descubierto en trabajos anteriores, como la seguridad, la comunicación e interacción con las personas y buen manejo corporal, el poder de persuasión, en cuanto a debilidades, en ocasiones según la pregunta realizada, la respuesta debía ser más corta y concreta y se extendía mucho en el contenido de lo que quería informar.

Los motivos que llevaron al practicante a escoger OPAIN S.A sobre ADECCO fueron, la distancia y el trayecto que a diario debía recorrer, el tiempo que gastaba en cada recorrido y los

medios de transporte que debía utilizar, Adecco estaba a una distancia mucho más larga y el tiempo sería más largo en cada recorrido, también el pago en ADECCO sería menos, ya que le ofrecieron un salario mínimo sin auxilio de transporte y en OPAIN S.A ganaría \$1.170.000.

El primer día, se llevó a cabo una inducción con los demás practicantes de las otras áreas, se realizó un recorrido por las diferentes áreas del CISA, que es donde se encuentra la parte administrativa de OPAIN S.A y también se realizó un recorrido por las diferentes zonas y áreas del aeropuerto donde cada jefe de área hablaba de los procesos que desarrollaban respectivamente, el practicante anterior por una semana le explico cada proceso y tarea a desarrollar del cargo a desempeñar y así mismo socializar con sus compañeros nuevos.

### **Aspectos a considerar para la búsqueda de trabajo**

En cuanto a la búsqueda futura de trabajo existe una serie de factores importantes a tener en cuenta desde la percepción propia del practicante.

1. Buscar una empresa donde el rol a desempeñar se ajuste a sus conocimientos y que sea un trabajo que le llame la atención, donde sepa que le va a gustar lo que debe hacer, para que no se vuelva algo rutinario ni una carga para la persona.
2. Que la empresa este ubicada a una distancia no muy extensa ya que el tiempo que se gasta en cada trayecto teniendo en cuenta el tráfico y el flujo de gente en ocasiones provocara el retardo en su horario laboral y que el tiempo de descanso sea mucho menor, causando así otro tipo de consecuencias externas al trabajo como por ejemplo en la salud.

## **Capítulo 4: Conocimientos y competencias de trabajo**

### **Competencias y habilidad**

La practicante se encuentra en un proceso de continuo aprendizaje donde desarrolla se capacidad de adaptabilidad y manejo del tiempo para las diferentes tareas del día a día, dándoles un orden según su prioridad y fecha estipulada, encontrándose en constante proceso de actualización, búsqueda y análisis de información que le ayuda a complementar y realizar una mejor labor; aplicando sus diferentes conocimientos aprendidos durante su carrera profesional, mostrando su autonomía y liderazgo sobre cada situación imprevista y para sus actividades fijas utiliza sus conocimientos en cuanto al campo financiero, administrativo, económico y social, su relación con el personal interno y externo de la organización.

## **Capítulo 5: Análisis del entorno empresarial**

### **Clientes y proveedores de OPAIN S.A**

Los principales clientes del Aeropuerto Internacional El Dorado son las Aerolíneas y sus aliados estratégicos, quienes contribuyen a la correcta operación aérea en la ciudad de Bogotá. Sin embargo, teniendo en cuenta que el área concesionada a OPAIN S.A. consta de la terminal aérea y sus áreas aledañas, se cuenta con clientes adicionales conformados por restaurantes, categoría Retail (ropa, souvenirs, artesanías), Duty Free, servicio de telecomunicaciones, parqueaderos, entre otros servicios que permiten brindar diferentes alternativas a usuarios, pasajeros y visitantes, durante su permanencia en el aeropuerto.

Teniendo en cuenta que el objeto de la concesión es la administración, operación, explotación comercial, mantenimiento y modernización y expansión del Aeropuerto

Internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá, OPAIN S.A. debe contratar terceros que le permitan cumplir con estos requerimientos, como lo son mantenimientos generales de la terminal aérea y sus áreas aledañas, servicios técnicos, asesorías, adecuaciones, recolección de residuos, reparaciones, instalaciones de servicios, vigilancia, entre otros;

OPAIN S.A cuenta con aproximadamente 600 proveedores, pero entre los más representativos se encuentran:

- Aerosanidad S.A.S : servicio para la atención de salud, en atención de emergencias medicas, traslado en ambulancia asistencial y medico de sanidad del aeropuerto internacional el dorado Luis Carlos Galán Sarmiento, de acuerdo al anexo no. 1 especificaciones técnicas
- Ao Control Fauna S.A.S: INCREMENTO IPC CPS-312
- Arquitectura y Señalización S.A.S – A&S : Servicio de suministro e instalación de protectores de columna en MAKE UP´S, de acuerdo con la cotización No. 49A-7-16 enviada el día 26 de Julio de 2016, presentada por el contratista y aceptada por OPAIN.
- Asa Fototaller S.A Servicio de señalización para la camioneta de seguridad operaciones, incluye instalación según cotización N° C16B-16 del 12 de Abril 2016.
- Consorcio Mantenimiento OPAIN S.A: El contratista realizara bajo su exclusiva cuenta y riesgo los trabajos de rehabilitación de losas en el T1 lado aire en el aeropuerto internacional el dorado Luis Carlos Galán Sarmiento
- Fumigar y Servicios Ltda Sucursal.: Manejo integral de plagas MIP para el aeropuerto internacional el dorado Luis Carlos Galan Sarmiento de acuerdo con el Anexo 1 especificaciones técnicas.

- Interaseo S.A.S. E.S.P :Servicio de limpieza profunda y recolección de residuos del terminal aéreo de pasajeros, edificio cisa y base bomberos norte y sur del aeropuerto internacional el dorado de acuerdo con las siguientes actividades:

1. Limpieza profunda interior T1
2. Limpieza profunda exterior T1
3. Limpieza diaria exterior T1
4. Limpieza diaria puentes y rampas
5. Limpieza diaria alfombras (aspirado y desmanchado)
6. Recolección de residuos (Tenedores de espacio y zonas comunes)
7. Limpieza edificio CISA
8. Despapelado en vías vehiculares, limpieza diaria del BHS y recolección de residuos

- Servicio de Aviación Allied Colombia S.A.S: Construcción del sistema de distribución de combustible mediante hidrantes para la operación

- Sita Inc. Colombia S.A: Servicio de soporte remoto nivel 3 de los aplicativos PAS y EVIDS y de acuerdo al anexo N° 7 ANS (Acuerdo niveles de servicios) para el aeropuerto internacional el dorado, según oferta económica de fecha 18 de Agosto de 2016. Revisada y aceptada por OPAIN.

- Sodexo S.A.S: Servicio de limpieza diaria y recolección de residuos del terminal aéreo de pasajeros, y base bomberos norte y sur del aeropuerto internacional el dorado de acuerdo con las siguientes actividades

1. Limpieza diaria interior en el T1
2. Limpieza diaria y profunda unidades sanitarias en el T1
3. Limpieza base bomberos Norte y Sur

#### 4. Lavado profundo y desinfección de baterías sanitarias

- Thyssenkrupp Elevadores D.A: Mantenimiento preventivo para cinco (5) equipos de transporte vertical, detallado así: (2) rampas marca THYSSENKRUPP, (2) escaleras marca OTIS y (1) ascensor marca OTIS instalado en la terminal puente aéreo del aeropuerto internacional el dorado, la cual se describe a continuación:
- Vise Ltda. Operación del sistema Hold Baggage Screening (HBS) para el terminal único del aeropuerto internacional el Dorado de acuerdo con las especificaciones técnicas (Anexo 2)

#### **Competencia directa de OPAIN S.A**

En cuanto a la competencia directa, consta de otros aeropuertos, teniendo en cuenta que pueden brindar diferentes servicios de transporte aéreo y conexiones para los pasajeros. Así mismo, las terminales de transporte terrestres quienes pueden brindar servicios de traslado a menor costo y con destinos nacionales que no logra cubrir el transporte aéreo.

#### **Grupos de presión; impactos socioeconómicos, políticos, tecnológicos y ambientales**

Partiendo que OPAIN S.A. tiene en concesión El Aeropuerto Internacional El Dorado quien es catalogado como un bien público, las autoridades que lo controlan son la Aeronáutica Civil, 3 Interventorías establecidas en el Contrato de Concesión, la Agencia Nacional De Infraestructura (ANI), Superintendencias, Contralorías, Secretaría de Hacienda, los Ministerios de Transporte, Trabajo, Salud y Protección Social, Comercio Industria y Comercio, Ambiente y Desarrollo sostenible.

En cuanto a la regulación área, se encuentra la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), Reglamento Aeronáutico de Colombia RAC.

(2006) Contrato de Concesión No. 6000169 OK suscrito entre Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y OPAIN S.A.

En cuanto al ámbito económico, OPAIN S.A y la Aeronáutica Civil, trabajan en conjunto, el estado fue quien le otorgo la concesión a la compañía para que administrara y se encargara de la construcción y modernización del Aeropuerto El Dorado, en cuanto a las ganancias mensuales finales el 46.16% le pertenece al estado (Aeronáutica Civil).

En el ámbito tecnológico El aeropuerto Internacional El Dorado cuenta con tecnología de punta en diferentes zonas del aeropuerto y con diferentes finalidades, en cuanto a seguridad, se cuenta con cámaras que cubren todos los perímetros tanto internos como externos y cercanos donde se puede percibir cualquier movimiento o acto extraño que cause inquietud a los supervisores de las cámaras y la policía nacional facilitando la detección de cualquier elemento, movimiento o persona que pueda parecer extraña ante el flujo normal del aeropuerto; también cuenta con cuatro (4) escáners de maletas que brindan la información pertinente y detallada de cada uno de los equipajes que ingresan al aeropuerto, evitando así el flujo de elementos ilegales y cualquier elemento que pueda atentar contra la integridad, vida humana y cualquiera de nuestras instalaciones y aviones.

Para el medio ambiente, también se evalúan varios factores, se cuenta con un recinto a prueba de ruido de los motores, donde se realizan las prácticas a los aviones, evitando

Que el alto ruido que estos generan, afecte las poblaciones aledañas al aeropuerto, a los trabajadores que allí operan y a nuestros visitantes; por otro lado alrededor de las pistas de despegue y aterrizaje hay zonas con diversidad de fauna y flora, la cual se conserva y se tienen cuidados especiales, y en cuanto a la fauna las especies que se encuentran allí o llegan en

diferentes épocas del año se retienen y se llevan a entidades encargadas del bienestar de los animales y los llevan a su habitat natural, en cuanto al tema de residuos, se cuenta con un centro de acopio el cual se encarga del almacenaje y separación de basuras de forma organizada y selectiva para su separación y reciclaje.

En cuanto al ámbito social, las zonas cercanas al aeropuerto son de escasos recursos y se quejan mucho por el ruido provocado por el despegue y aterrizaje de los aviones, así que OPAIN SA tiene programas de ayuda a estas personas ofreciéndoles distintos planes que compensen estos inconvenientes, como por ejemplo les ofrece su participación gratuita a cursos de inglés, y en diferentes épocas del año realiza actividades de integración con la población quien participa y se les otorgan distintos tipos de regalos, como por ejemplo a los niños en navidad se les dan juguetes y ropa la cual es donada por los integrantes de la comunidad aeroportuaria y para las personas externas que quieran aportar, entre otras actividades.

Amigos del alma es una entidad sin ánimo de lucro que apoya a personas con algún tipo de discapacidad mental, ayudándoles a conseguir un trabajo en las compañías con las que se tiene convenio y ellas puedan vivir su día a día como tanto lo desean, OPAIN SA es una de las empresas que apoya esta obra e involucra a varios Amigos del Alma a trabajar y aprender en diferentes áreas apoyándolos en sus crecimiento personal e intelectual.

## **Capítulo 6: Cultura organizacional**

### **Descripción de la cultura organizacional**

En el edificio del CISA se encuentran las áreas administrativas que componen OPAIN S.A, el espacio es abierto y compartido, allí se encuentran las diferentes oficinas de los gerentes

de área, este espacio facilita la comunicación entre todos los funcionarios que allí trabajan y hace un ambiente lúdico y divertido, donde los empleados puedan interactuar con sus compañeros, también cuenta con 6 salas de juntas donde se realiza una reserva previa por el correo de la institución y se puede disponer libremente de ellas para cualquier tipo de reunión.

Cada empleado cuenta con sus elementos propios de trabajo, con su escritorio, papelería, computador, y todos los medios informáticos que requiera para la elaboración adecuada de sus actividades laborales, también cuenta con apoyo de personal capacitado que lo soporta cuando se es requerido.

### **Procesos internos del área**

Semanalmente se realiza una reunión de seguimiento de área, la cual como su nombre lo dice se hace seguimiento a los procesos y resultados de cada uno de sus integrantes, a su vez se socializa acerca de cómo se siente cada uno con su trabajo y con su entorno, ya que en esta organización se enfocan mucho en el bienestar del empleado en general.

### **Impacto personal**

Algo que le causo impacto y agrado al practicante fue la buena relación y ambiente que encontró entre todas las personas sin importar a que área pertenecían, en su ingreso estaban en las etapas finales del mundial y Gestión Humana organizo un concurso entre áreas de decoración donde cada una escogió un equipo diferente para representar, ofreciendo al final premios y reconocimientos al gran esfuerzo que cada una de estas tuvo, fue una experiencia especial vivir y sentir la alegría y emoción de cada persona y como esto integro de forma positiva a toda la comunidad aeroportuaria, esto es algo que la compañía acostumbra a hacer en las diferentes

fechas espaciales del año; respecto a esto al practicante le agrado el ambiente positivo laboral que allí se encuentra y el apoyo de unos hacia otros.

OPAIN SA, es una empresa dinámica que está en constante cambio en diferentes ámbitos, es una empresa que siempre busca estar actualizada y su entorno es cambiante, lo cual es positivo para los procesos que realiza y para las personas que allí trabajan, ya que no es un trabajo rutinario y también se refleja un contante aprendizaje, los trabajadores se sienten a gusto con sus labores y en todos los aspectos en general, el practicante en cuanto a tomar en cuenta otra empresa para medir y evaluar los diferentes procedimientos, no ha contado con la experiencia para poder realizar este tipo de apreciación, así que en este párrafo se busca dar a conocer de qué forma funciona OPAIN SA y no tomara en cuenta otra empresa.

#### **DOFA del área de recursos humanos.**

##### *Fortalezas*

- Infraestructura tecnológica de punta ya que cada 5 años se debe realizar renovación tecnológica por contrato de concesión.
- Implementación de buenas prácticas de gestión, ambiental y salud en el trabajo.
- Recursos económicos para capacitaciones ya que el core del negocio es diferente al mercado.
- Recursos económicos y humanos.
- Suficiente equipo de trabajo ya que el contrato de concesión me exige un staff mínimo para garantizar la operación
- Se tiene apoyo de la alta dirección.

- Conocimiento de la organización y sus procesos( capacitaciones constantes al personal y sus procesos y normas aeroportuarias)
- Equipo humano idóneo, responsable y comprometido.
- Canales internos de comunicación.
- Recursos tecnológicos que permitan poner en conocimiento las decisiones al interior del grupo
- Claridad en los procesos, procedimientos e indicadores.

#### *Debilidades*

- Falta de capacidad de personal permanente en el área de recursos humano.
- Incapacidades Laborales
- Falta de innovación para motivación al personal
- Demora en los procesos de selección
- El sistema de RRHH no permite documentar la trazabilidad del las entrevistas y procesos de selección
- Pérdida de credibilidad de la organización ( se citan los candidatos varias veces )

#### *Oportunidades*

- Certificaciones y reconocimiento a nivel mundial ( skitrax)
- Asignación de recursos, musculo financiero para ejecución de proyectos
- Capacitaciones organizadas por entidades aeroportuarias en diferentes partes del mundo para el crecimiento de la experiencia de los funcionarios.

- Aprovechamiento de las capacitaciones en temas relacionados con la operación aeroportuaria.
- Contar con personal externo técnico especializado como apoyo permanente a la organización
- Evolución de herramientas tecnológicas, llegando a dispositivos portátiles.

#### *Amenazas*

- Cambios en la normatividad
- Desarticulación con otros entes de supervisión.
- Corrupción en la operación
- Riesgo reputacional.
- Paro de aerolíneas ( bajan los ingresos a Opain)
- Accidentes de aeronaves solo se cuentan con 2 pista
- Catástrofes

#### **Propuesta de acción de mejoramiento.**

OPAIN S.A, en la parte administrativa los procesos que desarrolla cada uno de los trabajadores son manuales y contienen mucho papeleo, haciendo que su presencia sea un factor fundamental para el desarrollo del mismo.

Existe una serie de factores las cuales hacen considerar el hecho de que los procesos administrativos a realizar en la compañía sean digitales y no manuales, uno de ellos es que la

papelería quita mucho tiempo en las funciones de un empleado, mientras la persona imprime, escanea documentos, va de un área a otra buscando la firma de algún jefe, le resta tiempo que puede utilizar en la realización de otras tareas.

Siendo este un objetivo enfocado en la minimización de la deforestación y el cuidar el medio ambiente como un beneficio para todos.

Otro factor a considerar es que las personas puedan realizar su trabajo de una forma más rápida y sencilla, pudiendo así desempeñar sus labores teniendo uno o varios días de home office y su rendimiento será el mismo, incluso se verán reflejados mejores resultados de su trabajo, ya que la persona podrá descansar y a la vez cumplir con sus labores a realizar teniendo como motivación el que no deba desplazarse a la oficina y también generara un ahorro del día. (Mejía, 2018).

Se han realizado varios estudios relacionados con home office en diferentes partes del mundo, donde los resultados son positivos en cuanto al rendimiento del personal y su trabajo donde refleja que trabajar 4 días de la semana o trabajar 5 días pero uno desde la casa muestra resultados positivos para el trabajador y para la organización en cuanto a reducción en gastos, esto se ha puesto en práctica en diferentes países de Europa, en Japón, en Estados Unidos, incluso aquí en Colombia en varias empresas lo han puesto en práctica y le dan el beneficio al empleado de seleccionar un día de la semana a su conveniencia o el día que les sea asignado por la empresa (El universal, 2018).

OPAIN SA, ya está tomando en consideración este mecanismo ya que ve la posibilidad de mejoramiento y optimización de distintos procesos que se realizan actualmente, con el grupo ARGOS por medio de una plataforma llamada SUMA los procesos administrativos serán

trasladados a esta entidad, como el tema de reclutamiento, datos maestros de la persona, organigramas y la actualización conjunta de estos, subiendo esta información a una plataforma de SAP llamada SUCCESS FACTORS donde se maneja la información del personal, allí saldrá toda la información general del empleado, como por ejemplo su información personal, la información relacionada con la compañía en cuanto a su cargo, sus jefes, sus funciones, fechas importantes relacionadas al transcurso del tiempo en el que el empleado trabaja con la compañía, antigüedad, genero, salario y su gestión del desempeño, observando sus objetivos y los resultados obtenidos en cuanto a los mismos, todos los procesos de órdenes de compra y pagos que necesitan de papelería y firmas, se manejaran por medio de esta aplicación de forma digital.

Ocasionando que gestión humana de OPAIN S.A pueda tener un enfoque más estratégico dirigido a la gestión y compensación de beneficios para los trabajadores, también que pueda llevar todos los procesos de una forma más ordenada y se pueda tener control y fácil acceso a toda la información y documentación.

Algo que llama la atención en la compañía, es la opción de hacer un trabajo rotativo, el cual consiste en que los empleados no tengan un puesto fijo de trabajo si no que, gracias a que la información que maneja la tiene en su computador podrá realizar su trabajo desde cualquier otro escritorio, y esto hará un trabajo más dinámico y no algo tradicional.

### **Resultados esperados**

- Al hacer los procesos digitales, el empleado va a contar con más tiempo para el desarrollo de sus tareas.

- En cuanto al tema ambiental, al reducir la papelería estamos eliminando en gran proporción la utilización de papel y a su vez el desperdicio de este.
- Si se otorga un día de home office para el empleado, este recibirá más beneficios y así mismo se verá reflejado en su desempeño en el trabajo, estos factores son: el empleado se ahorrara el tiempo que tarda en el trayecto de llegar al trabajo y a su casa en horas de la tarde, este tiempo lo podrá utilizar para desarrollar sus tareas del día, a su vez evitara el estrés del trafico y un pequeño ahorro en sus gastos de almuerzo y transporte del día; en cuanto al desarrollo de sus tareas, el empleado será más eficiente ya que estará más descansado para la elaboración de las mismas y los resultados entregados al final del día serán iguales o incluso mucho mejores gracias a los factores nombrados anteriormente.

## **Capítulo 7: Cuestionario**

### **Habilidades del practicante para el cargo**

- Manejo de Excel.
- Buena comunicación con los proveedores, fluidez y manejo de los temas relacionados al cargo.
- Buena redacción y ortografía para la elaboración de documentos y correos.
- Habilidades de Liderazgo y trabajo en equipo.
- Debía tener conocimiento de finanzas, en recursos humanos, matemática financiera, habilidades gerenciales.
- En el cargo se desarrollan conocimientos en sistemas de información puntuales de la compañía, con los que desarrolle mis labores programadas.

**Administración de empresas**, es un programa que ofrece al estudiante en su plan de estudios una variedad de materias que abarcan diferentes campos, económicos, administrativos, mercantiles, gerenciales, matemáticas, publicidad, habilidades financieras, entre otros; lo que logro que me adaptara al entorno con facilidad y también gracias a mi conocimiento amplio en cuanto a los diferentes cargos y funciones que tiene una organización.

Según mi experiencia adquirida en OPAIN SA, Gracias a mi conocimiento adquirido por parte de la universidad, pude cumplir a cabalidad cada una de las tareas que me fueron asignadas, también pude aportar mi conocimiento e ideas nuevas a mis actividades a desarrollar, el plan de estudios que ofrece la universidad está completo desde mi perspectiva y mi experiencia.

### **Características del cargo de practicante**

#### **Cargo, funciones y responsabilidades**

Practicante universitario de compensación y beneficios, en el área de Recursos Humanos, mis funciones principales son aportar y apoyar con mi conocimiento a cada tarea que mi coordinador y jefe me delego, cumpliendo oportunamente y de forma eficaz cada una de estas actividades, la compañía cuenta con programas sistemáticos propios, los cuales tuve que aprender y manejar de forma correcta cada proceso y así pude desarrollar de forma correcta mis actividades asignadas, entre ellas están:

- JD EDWARDS (por medio de este programa se crean bolsas para cada proveedor con cierta cantidad de dinero, la cual a medida que se van generando los pagos correspondientes esta bolsa se va desocupando, generando un código para cada acta la cual debe ser aprobada por el director de área para poderse radicar y así se realice el pago)

- CLOUDTIMECONTROL: Se encarga de registrar las huellas a cada empleado que ingresa a la compañía, habilitando su ingreso a las áreas solicitadas por sus jefes directos donde el tendrá acceso y así cada jefe tendrá control de cada funcionario acerca de su llegada y salida, horas y días extras de trabajo.
- AVIS: Mensualmente se realizan los pagos correspondientes a la mensualidad de unos automóviles de algunos gerentes los cuales las cuotas se descuentan de su nómina, cada pago debe ser puntual; Este proceso se realiza con JD
- Mensualmente en la primera semana del mes se realizan los pagos de arriendo del apartamento del gerente general de la compañía y de la gerente de planeación y desarrollo aeroportuario quienes la empresa se hace cargo de los pagos, como parte de su contrato.
- La primera semana de cada mes el practicante debe enviar un informe de las personas activas en la compañía, los ingresos y retiros del mes anterior a diferentes áreas de la compañía y a entidades externas para que estas lleven un control actualizado de los funcionarios y así puedan realizar sus actividades respectivamente.

Las áreas son:

- Tecnología: quienes asignan o eliminan los usuarios en las diferentes plataformas del sistema informático interno de la compañía.
- Recursos Humanos: quienes se encargan del pago de nómina y todo lo relacionado a los pagos de liquidación y bonos del empleado.
- Financiera: quienes se encargan de que no salga ningún pago adicional a nombre del empleado ya retirado y que no se genere ningún error respecto a esto.

Entidades externas:

- AFISEC: son los encargados del manejo de las pólizas de vida de todos los empleados.

- SURAMERICANA: son quienes manejan otro tipo de seguro de vida, pero esta póliza es opcional.
- ITAU: Mensualmente se paga el leasing de la camioneta de Álvaro González, Gerente General.
- SERVICOMPLEMENTOS: tienen personal calificado el cual trabaja con OPAIN S.A prestando su apoyo para ingresos y procesos de nómina, este servicio debe pagarse mensualmente.
- SUMICORP: cada dos (2) meses se realiza un pedido por área de papelería, se pregunta a cada miembro del área que necesita, se realiza el pedido, se verifica y se realiza el acta correspondiente para efectuar el pago (este proceso se realiza con JD).
- NOVEDADES: los primeros 5 días de cada mes se envía un correo a toda la comunidad informando cual es el plazo que tienen para enviar cualquier novedad del mes y a quien deben enviarle esa información.
- INTERVENTORÍA FINANCIERA: cada tres (3) meses se solicita el pago de seguridad social a algunas entidades que trabajan junto con OPAIN S.A
- SURAMERICANA: con suramericana se manejan tres (3) pólizas diferentes para los empleados, de vida, salud y vehículo, mensualmente se deben pagar las facturas que envíen en el plazo de tiempo según su vigencia.
- ALL ABOGADOS: es la entidad que maneja los procesos legales de OPAIN S.A , la cual también el practicante debe encargarse de los pagos mensuales e ir a las audiencias respectivas si así el jefe de área lo solicita para después brindarle información completa de lo expuesto en la citación.

- Mensualmente se debe enviar el kilometraje de las camionetas anteriormente expuestas para estar pendiente de su mantenimiento.

### **Evaluación de la práctica y de la experiencia**

OPAIN SA es una empresa muy importante en el país, la cual resalta por su alta capacidad de administrar todos los servicios y funciones del aeropuerto El Dorado, como administradora de empresas realice un análisis de cada una de las áreas y de cada proceso que en ellas se realiza y así pude tomar muchos factores como modelo para mi desarrollo profesional y personal, he visualizado varios procesos de la organización en las diferentes áreas que veo pueden servir como base para ponerlos en práctica en mi empresa familiar, ya que los procesos de gestión, control, administración, siguen un modelo específico el cual como resultado genera un alineamiento en el cumplimiento de cada fase y cada procedimiento.

Al hacer parte del área de recursos humanos vi desde allí la gestión que se realiza en torno a los empleados y el rol que desarrolla cada uno, el cómo la compañía vela por su bienestar personal crecimiento profesional y como le responden ellos a la empresa con su trabajo, en cuanto a las actividades que realice mensualmente fueron tareas soportadas en programas sistemáticos y tareas propias de la organización, las cuales tan pronto termine mi ciclo con la empresa no volveré a utilizar, así que mi experiencia va más relacionada con el entorno organizacional que a mi propia experiencia basada en las tareas que realice en mi cargo, por eso al principio de la evaluación hice un énfasis analítico general de la empresa mas no puntual del área de la que hice parte.

### **Objetivos alcanzados a nivel personal y profesional**

Ampliar y poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera en los diferentes ámbitos organizacionales, afianzar la ética profesional con relación a la profesión y la disciplina, crear un proceso de mejoramiento en el desarrollo de cada tarea, tomando una iniciativa propositiva para las tareas que sean requeridas, desarrollar de forma eficaz cada actividades poniendo en práctica los conocimientos y habilidades adquiridos a lo largo de la carrera y siendo investigativa en los momentos que no tuve conocimiento de algún proceso que debía realizar, ya que todo en la práctica es un continuo aprendizaje.

En el tiempo que estuve trabajando con OPAIN S.A no solo cumplí con mis objetivos y tareas respectivas, también acate las ordenes de mi jefe directo y le fui de gran ayuda en cuanto a todas las tareas imprevistas que me solicitaba, le aportaba material adicional para colaborarle en sus tareas propias de él y adicional le colaboraba al Director de Gestión Humana con algunos procedimientos y tareas que me delegaba.

Apoye a otras áreas en diferentes tareas que iban en conjunto con el área de recursos humanos, logrando así mejores resultados para mi cargo y para los diferentes procesos que se realizaban.

En cuanto a la propuesta de mejora, en las reuniones que se realizaban como seguimiento del área, cuando se hablaban de esos cambios se tuvo en cuenta mi opinión y algunas ideas, las cuales fueron escuchadas pero la toma de decisiones en cuanto a cualquier propuesta está a cargo de los directivos y la alta gerencia, así que en este caso no puedo mostrar resultados ya que estos cambios están presupuestados y planeados a desarrollar a partir del 2019 y no estaré presente para ese entonces.

### **Recomendaciones a la empresa**

Como se expuso anteriormente OPAIN SA, cuenta con personal calificado para desempeñar el rol correspondiente a cada cargo requerido para cada una de las áreas y de cada función específica, logrando así el buen desarrollo y fácil control de cada una de las actividades generadas dentro y fuera de la organización, seguido por un protocolo y unas normas las cuales cada funcionario debe seguir, generando así el buen desarrollo de cada tarea y un control eficaz del mismo, aspectos a mejorar son muy pocos casi nulos, ya que la compañía está en constante retroalimentación y cambio en cada una de las áreas, procesos y funciones del empleado.

### **Comentarios Finales.**

La experiencia adquirida por el practicante es memorable, ya que se encontró con una empresa la cual cuenta con un capital humano increíble, tanto profesional como personalmente, la empresa lo acogió como un integrante más al cual le brindó apoyo, constancia y perseverancia, estuvo siempre apoyado por sus jefes quien siempre le brindaron el mejor ejemplo y le generaron una enseñanza y aprendizaje en los procesos profesionales y en el ámbito personal.

El practicante tiene una empresa familiar la cual es su proyecto de vida y basado en su análisis general de OPAIN SA, tomo muchas referencias para poner en práctica en su proyecto personal profesional, anteriormente expuesto.

Estos seis meses fueron importantes para que el practicante pusiera en práctica su conocimiento teórico adquirido a lo largo de su carrera profesional y lo profundizara y adquiriera más experiencia en el ámbito laboral, ya que el mayor aprendizaje se encuentra en el campo de acción.

Agradezco a todos mis profesores por todos los conocimientos adquiridos, a los directivos por su apoyo y constancia a lo largo de mi carrera profesional y a las personas con quienes comparto hoy en día mi práctica profesional por los conocimientos adquiridos, por el apoyo y por el cariño recibido.

## Bibliografía

Aeropuerto Internacional El Dorado. (2018). *El Dorado*. Obtenido de <https://eldorado.aero/aeropuerto/galerias/historia/>

BNamericas. (2018). *BNamericas*. Obtenido de <https://www.bnamericas.com/company-profile/es/opain-sa-opain>

El universal.(3 Octubre 2018). Semana laboral de 4 días sería beneficioso: Estudio de universidad de oxford. Recuperado de: <http://www.eluniversal.com.mx/mundo/semana-laboral-de-4-dias-seria-beneficioso-estudio-de-universidad-de-oxford>

Kyocera. (26 Octubre 2017). La misión empresarial y la visión de negocio a partir de los objetivos SMART. Recuperado de: <http://smarterworkspaces.kyocera.es/blog/la-mision-empresarial-la-vision-negocio-partir-los-objetivos-smart/?fbclid=IwAR2syfONwLDb4bKewmhPyXwbNI9vQPPES6wkqBsyjTZ-NEXLz7fVC7jzpc8>.

Mejia, F. (3 Octubre 2018). Trabajar cuatro días semanales es un sueño posible... y no es vagancia. *Revista Enter*. Obtenido de <http://www.enter.co/cultura-digital/salud-digital/trabajar-cuatro-dias-semanales/>

OPAIN S.A. Concesionario del Aeropuerto Internacional El Dorado. (2018). *OPAIN S.A.* Obtenido de <https://www.opain.co/opain.php>