

Pasantía en la Caja de Compensación Familiar – Compensar, Sede CUR

Oscar Eduardo Higuera Lucuara

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Administración Deportiva

Tutor

Nelson Ariel Niño García

Especialista en Administración Deportiva

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División Ciencias de la Salud

Especialización en Administración Deportiva

Año 2024

Contenido

Introducción	8
1. Contexto de la organización	9
2. Propósito de la pasantía	9
3. Descripción de las actividades desarrolladas	10
4. Aprendizajes	10
5. Recomendaciones	15
Referencias.....	16
Apéndices.....	17

Lista de figuras fotos

Figura 1. <i>Atencion al cliente y resolucion de problemas</i>	12
Figura 2. <i>Copa Semillero Compensar 2024, toma de tiempos</i>	12
Figura 3. <i>Copa Semillero Compensar 2024, Premiación</i>	13
Figura 4. <i>Revisión y ubicación de activos fijos</i>	13
Figura 5. <i>Creación base de datos activos fijos</i>	14
Figura 6. <i>Análisis de información e informes</i>	14

Lista de apéndices

Apéndice A. *Bitacora de horas en practicas profesionales hoja 1* 17

Apéndice B. *Bitacora de horas en practicas profesionales hoja 2*..... 18

Resumen

El presente informe documenta la pasantía realizada en la oficina de deportes de natación de Compensar, una experiencia enriquecedora que permitió aplicar y fortalecer conocimientos en el ámbito de la administración deportiva. El propósito principal fue adquirir habilidades prácticas a través de diversas actividades, como la atención al cliente, la planificación y ejecución de eventos deportivos, y la gestión de bases de datos. Durante la pasantía, colaboré en la organización de la "Copa Compensar Semilleros Natación 2024", lo que proporcionó una comprensión profunda sobre la coordinación efectiva de eventos. Además, desarrollé competencias en la construcción de herramientas ofimáticas para el control de activos y en el análisis de datos para facilitar la toma de decisiones. Entre los aprendizajes más destacados se encuentran la importancia de la comunicación asertiva, la colaboración en equipo y la optimización de procesos administrativos, todos fundamentales para el éxito en el sector deportivo. Esta experiencia no solo contribuyó a mi desarrollo profesional, sino que también reforzó la relevancia del deporte como un medio para promover el bienestar integral de la comunidad.

Palabras clave: administración deportiva, pasantía, gestión de eventos, Compensar, atención al cliente.

Abstract

This report documents the internship carried out at the swimming sports office of Compensar, an enriching experience that allowed me to apply and strengthen knowledge in the field of sports management.

The main goal was to acquire practical skills through various activities such as customer service, event planning and execution, and database management. During the internship, I collaborated in organizing the "Copa Compensar Semilleros Natación 2024," which provided an in-depth understanding of effective event coordination. Additionally, I developed skills in creating office tools for asset control and data analysis to support decision-making. Some of the most notable learnings include the importance of assertive communication, teamwork, and the optimization of administrative processes, all of which are essential for success in the sports sector. This experience not only contributed to my professional development but also reinforced the importance of sports as a means to promote the overall well-being of the community.

Keywords: sports management, internship, event management, Compensar, customer service.

Glosario

Atención al cliente: Proceso mediante el cual se brinda información y soluciones a las inquietudes de los usuarios, asegurando una comunicación efectiva y un servicio de calidad. (Kotler, 2016, p. 7)

Copa Compensar Semilleros Natación 2024: Evento deportivo organizado por Compensar, enfocado en promover la natación entre niños y jóvenes, permitiendo el desarrollo de habilidades y la competencia en un ambiente seguro y recreativo. (Compensar. 2024. Copa Compensar Semilleros Natación).

Datos: Información cuantitativa o cualitativa que se recopila y analiza para tomar decisiones informadas en la administración deportiva. (Burns, 2000, p. 23)

Eventos deportivos: Actividades organizadas que involucran competiciones o exhibiciones de habilidades atléticas, que requieren planificación y gestión para su ejecución exitosa. (Masterman, 2006, p. 58)

Gestión de bases de datos: Proceso de recopilación, almacenamiento y mantenimiento de información relevante que permite la organización y análisis de datos para la toma de decisiones. (Elmasri, 2015, p. 47)

Herramientas ofimáticas: Software utilizado para crear, editar y gestionar documentos, hojas de cálculo y bases de datos, facilitando la organización y control de información en el ámbito administrativo. (O'Brien, 2011, p. 99)

Introducción

Las pasantías son una herramienta esencial para la integración de los conocimientos académicos en un entorno práctico, permitiendo a los estudiantes contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales mientras desarrollan habilidades profesionales. En este contexto, la presente pasantía se llevó a cabo en la oficina de deportes de Compensar, específicamente en el área de natación, una institución reconocida por su enfoque en el bienestar integral de sus afiliados.

Durante la pasantía, se abordaron actividades clave que respondían a las necesidades del área, tales como el apoyo administrativo en la planificación de eventos, entre ellos la Copa Semillero Compensar, el análisis de datos para facilitar la toma de decisiones estratégicas y la atención a usuarios para resolver inquietudes y problemas. Además, se desarrolló una herramienta ofimática diseñada para gestionar de manera eficiente el control de los activos fijos de la línea de natación, optimizando los procesos internos.

El objetivo principal de la pasantía fue aportar soluciones prácticas y efectivas a los desafíos del área de natación, fortaleciendo los procesos administrativos y operativos, mientras se adquirían competencias técnicas y profesionales en la gestión deportiva.

Este informe presenta los antecedentes y justificación del trabajo realizado, detalla las actividades desarrolladas y resalta los aprendizajes obtenidos, además de incluir recomendaciones para futuras mejoras en el área de desempeño. La experiencia se sustenta en una combinación de referencias teóricas y prácticas que garantizaron un enfoque integral en cada etapa del proceso.

1. Contexto de la organización

Compensar es una caja de compensación familiar en Colombia que se destaca por ofrecer servicios y programas enfocados en mejorar la calidad de vida de sus afiliados y la comunidad en general. Su sede principal está ubicada en Bogotá, donde cuenta con diversas áreas destinadas al deporte, la recreación, la educación y la salud.

En su misión, Compensar se compromete a generar soluciones de bienestar integral que transformen y contribuyan a la prosperidad colectiva. Su visión refuerza este compromiso al buscar posicionarse como una institución sostenible y referente en protección social, destacándose por su calidad, integralidad e impacto social.

El área de deportes, y en particular la oficina de natación, desempeña un papel fundamental en la promoción del bienestar físico y emocional a través de programas diseñados para todas las edades. Este departamento se enfoca en el aprendizaje, la práctica y el perfeccionamiento de habilidades acuáticas, brindando servicios que integran tanto aspectos recreativos como formativos, contribuyendo al desarrollo integral de sus usuarios.

2. Propósito de la pasantía

Fortalecer mis competencias en la administración deportiva mediante la participación activa en actividades prácticas que permitan desarrollar habilidades en la planificación, gestión de recursos, análisis de información y resolución de situaciones propias del entorno deportivo. Esta experiencia busca no solo adquirir conocimientos técnicos, sino también comprender la importancia de integrar procesos administrativos con la prestación de servicios de calidad, contribuyendo al desarrollo integral de la organización y al logro de sus objetivos.

3. Descripción de las actividades desarrolladas

- Atención al cliente: Brindar información a los invitados de manera correcta, evitando novedades, reprocesos y garantizando un buen manejo de objeciones
- Contribuir a la planeación, organización y ejecución de eventos deportivos: "Copa Compensar Semilleros Natación 2024"
- Consolidar, actualizar y contribuir en la construcción de las diferentes bases de datos, reportes e informes de gestión requeridos por la línea de negocio.
- Realizar la construcción de bases de datos de los activos por medio de herramientas ofimáticas, como así mismo el flujo correspondiente para el control de estos.
- Conocer y apoyar la programación de los servicios y escenarios de la línea de negocio.

4. Aprendizajes

La experiencia adquirida durante la pasantía en la oficina de deportes de natación de Compensar me permitió desarrollar competencias clave en el ámbito de la administración deportiva. Entre los aprendizajes más destacados se encuentran:

- Atención al cliente y resolución de problemas: Aprendí a manejar objeciones y resolver inquietudes de los usuarios de manera efectiva, lo que fortaleció mis habilidades de comunicación y empatía en entornos dinámicos.
- Planificación y ejecución de eventos deportivos: Participar en la organización de la Copa Compensar Semilleros Natación 2024 me permitió comprender la importancia de coordinar

múltiples elementos para garantizar el éxito de eventos a gran escala, mejorando mi capacidad para trabajar en equipo y gestionar tiempos.

- **Gestión y análisis de información:** La consolidación y actualización de bases de datos, así como la generación de informes, me brindó un entendimiento práctico de cómo la información estructurada es esencial para la toma de decisiones estratégicas.
- **Herramientas ofimáticas y control de activos:** Diseñar bases de datos y flujos de control para activos fijos me ayudó a adquirir competencias técnicas en el uso de herramientas digitales, mejorando la eficiencia de los procesos administrativos.
- **Programación de servicios y escenarios deportivos:** Comprendí los procesos internos necesarios para coordinar de manera efectiva la disponibilidad de servicios y escenarios, lo que amplió mi perspectiva sobre la gestión operativa en el ámbito deportivo.
- Estos aprendizajes no solo contribuyeron a mi desarrollo profesional, sino que también reafirmaron la importancia de un enfoque integral en la administración deportiva, combinando habilidades técnicas, estratégicas y humanas.

Figura 1. *Atención al usuario y resolución de problemas.*



Figura 2. *Copa Semillero Compensar 2024, toma de tiempos*

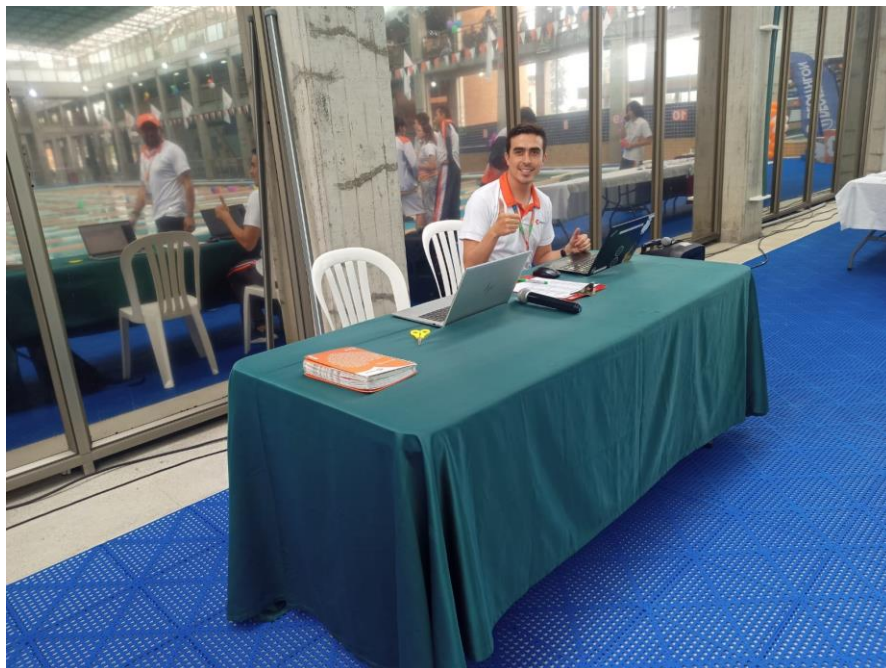


Figura 3. *Copa Semillero Compensar 2024, Premiación*



Figura 4. *Revisión y ubicación de activos fijos*

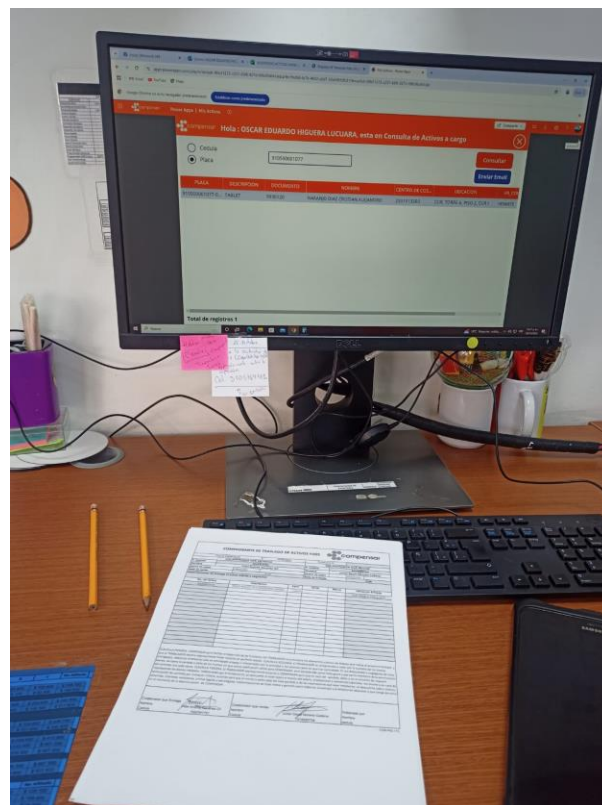
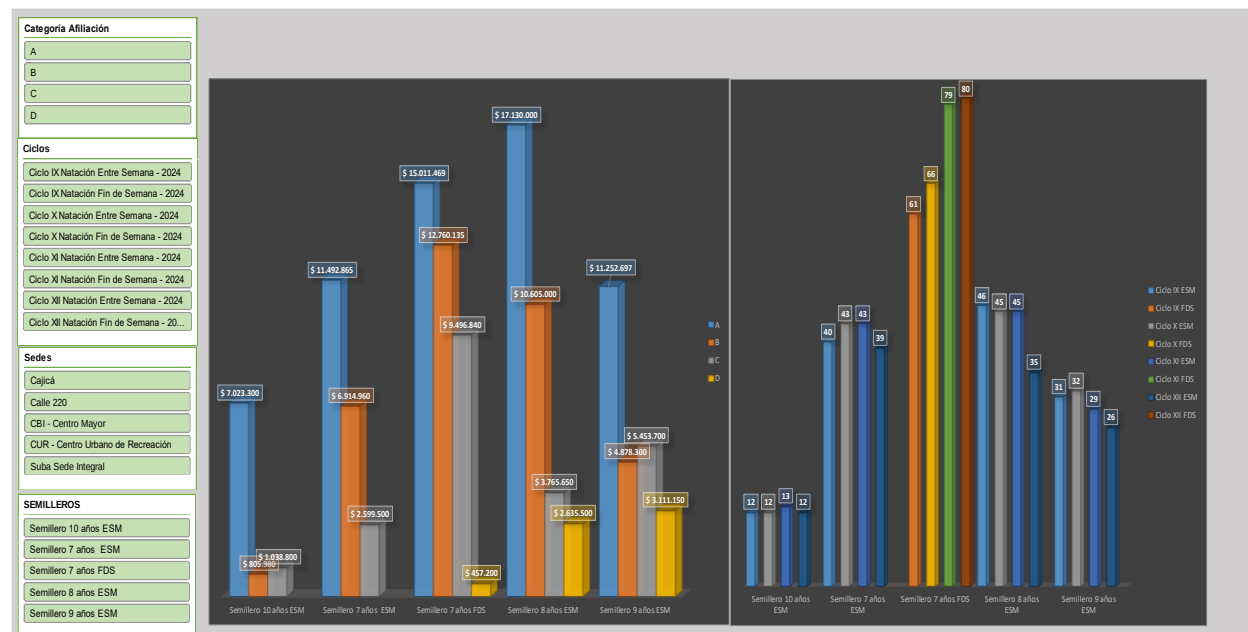


Figura 5. Creación base de datos activos fijos

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data columns: ID, Descripción, Valor, Fecha, and Estado. The data includes various assets like 'COMPUTADOR DE ESCRITORIO', 'SILLA FIJA', 'EQUIPO DE SONIDO', etc. A search dialog box is open, displaying search results for the ID '15280003793'. The search results show the asset 'COMPUTADOR DE ESCRITORIO' with a value of \$15,011,469 and a date of 15/08/2024.

Figura 6. Análisis de información y informes



5. Recomendaciones

Es fundamental implementar un sistema más robusto para el control de la información en la oficina de deportes, ya que la rotación de personal puede llevar a la pérdida de trabajo y datos valiosos del pasado. Además, se sugiere establecer un canal de retroalimentación más efectivo entre los docentes de natación y la administración, de modo que las quejas o inquietudes de los usuarios se puedan resolver de manera inmediata en la clase, evitando que estas lleguen a la oficina. Esto no solo mejorará la experiencia del usuario, sino que también fortalecerá la comunicación y colaboración entre el personal. Adicionalmente, se recomienda fomentar la capacitación continua del personal para asegurar que todos estén alineados con los procedimientos y estándares de calidad en la atención al cliente y la gestión deportiva.

Referencias

Compensar. (2024). Copa Compensar Semilleros Natación 2024. Recuperado de <https://compensar.com>

Elmasri, R., & Navathe, S. B. (2015). Fundamentos de sistemas de bases de datos. Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección de marketing. Pearson.

Masterman, G., & Wood, E. (2006). Gestión estratégica de eventos deportivos. Ediciones Deusto.

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). Sistemas de información gerencial. McGraw-Hill.

Apéndices

Apéndice A. Bitácora de horas en prácticas profesionales hoja 1


UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
 -BUCARAMANGA-
VULGADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1705

ANEXO C. BITÁCORA DE HORAS DEL ESTUDIANTE EN PRÁCTICAS PROFESIONALES, PEDAGÓGICAS, PROFUNDIZACIÓN Y PASANTÍAS

Nombre del estudiante: <i>Oscar Higuera Lucuara</i>						Código:			
Dirección: <i>Cra 20 # 8 - 11</i>						Teléfono:			
E-mail institucional: <i>Oscar.higuera@ustabuca.edu.co</i>									
Año de practica: <i>2024</i>						Institución: <i>Compensar</i>			
Dirección empresa: <i>Calle 67 No 7-35</i>						Departamento <i>Deportes Natación</i>			
Nombre del tutor interno <i>Nelson Ariel Niño Galicia</i>						Nombre del tutor externo <i>Jennifer Camacho</i>			
TAREAS O ACTIVIDADES A REALIZAR	Autoevaluación					TOTAL, DE HORAS	LUGAR D E PRACTICA	FECHA	FIRMA TUTOR
	1	2	3	4	5				
<i>Inducción</i>					X	3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>15-10</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Inducción</i>					X	3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>16-10</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Inducción</i>					X	3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>17-10</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Inducción</i>					X	3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>18-10</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Inducción</i>					X	3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>22-10</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Revisión activos Sedes,</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>23-10</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Inicio tabulación activos</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>24-10</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Revisión traslados activos</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>25-10</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Tabulación activos CUR</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>29-10</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Tabulación activos CUR</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>30-10</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Tabulación activos CUR</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>31-10</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Tabulación activos CUR</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>01-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Tabulación activos CUR</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>05-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Tabulación activos CUR</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>06-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Analisis activos</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>07-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Analisis activos</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>08-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Analisis activos</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>12-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Revisión activos aplicativo</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>13-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Reporte Ocupación</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>14-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Reporte Ocupación</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>15-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Revisión Planimetría M.J</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>19-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Revisión Planimetría M.V</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>20-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Reporte faltante activos</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>21-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Copa Compensar</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>22-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>
<i>Verificación datos A.F.</i>				X		3	<i>Compensar - CUR</i>	<i>26-11</i>	<i>JENNIFER CAMACHO</i>




Acreditación Institucional
Internacional

Personería Jurídica 3645 del 6 de agosto de 1965 - NIT 900 012 357-6
 PBX: (+57) 607 888 5808 Línea gratuita nacional: 01 8000 917044
 CAMPUS BUCARAMANGA Carrera 18 No. 9 - 27
 CAMPUS FLOREABLANCA Carrera 27 No. 190 - 395 Km. 6 Autopista
 CAMPUS PIEDECUESTA Finca Colorados Km. 13 Autopista
 CAMPUS EL LIMONAL Km. 14 Autopista

www.ustabuca.edu.co

[illegible]