

Este proyecto ha sido cofinanciado con el apoyo del programa Erasmus+ de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones de sus autores, y ni la Comisión Europea ni el SEPIE se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí contenida.

Tema

Organización empresarial y gestión de flujos de trabajo

Duración

90 minutos

Nivel

Principiante

Pasos del pensamiento computacional utilizados

Descomposición
Reconocimiento de patrones
Abstracción
Pensamiento algorítmico

Enfoque metodológico

Gamificación
Aprendizaje basado en retos
Aprendizaje colaborativo
Aprendizaje

CAJA DE APRENDIZAJE DE ACTIVIDADES DESENCHUFADAS

Organización del trabajo en una pequeña empresa familiar

Esta actividad sin dispositivos introduce a los participantes en la organización de las operaciones diarias de una pequeña empresa familiar, como una cafetería, una tienda, una casa de huéspedes o una taberna. Los participantes trabajan con tarjetas de tareas realistas (por ejemplo, atender a clientes, gestionar el inventario, limpiar, tramitar pedidos) y simulan una jornada laboral. Establecen prioridades, identifican los momentos de mayor actividad y diseñan flujos de trabajo sencillos. La actividad fomenta las habilidades organizativas y de resolución de problemas mediante conceptos de pensamiento computacional, sin necesidad de herramientas digitales.

Grupo objetivo

Adultos con baja cualificación y escasas competencias digitales
Adultos con baja cualificación y escasa formación académica o profesional
Adultos con baja cualificación y escasa participación en programas de formación continua

Objetivos de aprendizaje

Comprender cómo se estructuran las operaciones diarias en una pequeña empresa

Desglosar las tareas empresariales en componentes manejables

Identificar las horas de mayor actividad y los patrones de carga de trabajo

Priorizar las tareas que influyen en la satisfacción del cliente y en los ingresos

Desarrollar rutinas y procedimientos sencillos para una organización eficiente del trabajo

Áreas de Competencia

a) Competencias de Innovación

- Creatividad
- Pensamiento crítico
- Resolución de problemas

experiencial

- Comunicación
- Colaboración

b) Competencias de Alfabetización Informacional

- Capacidad para acceder, comprender y analizar críticamente la información
- Interpretación de contenido digital y visual
- Conciencia de la influencia y los sesgos de los medios de comunicación

c) Competencias para la Vida y la Carrera Profesional

Flexibilidad y adaptabilidad
Iniciativa y autonomía
Sociabilidad y competencia intercultural
Productividad
Liderazgo y responsabilidad

Resultados del Aprendizaje

Desglosar las operaciones diarias del negocio en tareas clave

Identificar patrones en el flujo de clientes y la carga de trabajo (p. ej., horas pico)

Centrarse en tareas de alta prioridad que influyen en el éxito del negocio

Diseñar rutinas sencillas paso a paso para las operaciones diarias

Mejorar el trabajo en equipo y la toma de decisiones en el entorno laboral

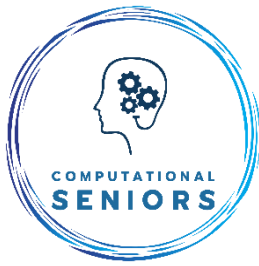
Notas

Utilice tarjetas de tareas impresas que representen actividades empresariales típicas.

Cree escenarios (p. ej., un día ajetreado de verano frente a un día tranquilo entre semana).

Fomente los juegos de rol (p. ej., cajero, camarero, gerente).

Los facilitadores pueden aumentar la complejidad añadiendo imprevistos (p. ej., escasez de suministros, una afluencia repentina de clientes).



Cofinanciado por
la Unión Europea

Organización del
trabajo en una
pequeña empresa
familiar

Paso 1: Desglose de tareas

Se entrega a los participantes un conjunto de tarjetas de tareas que representan las actividades cotidianas del negocio (p. ej., abrir el establecimiento, preparar alimentos, atender a los clientes, gestionar el inventario, limpiar, procesar pagos).

Se les pide que:

- Agrupen las tareas en categorías como atención al cliente, preparación, mantenimiento y administración.
- Identifiquen qué tareas se realizan antes de la apertura, durante el horario laboral y después del cierre.
- Debatan qué tareas son esenciales para el buen funcionamiento del negocio.

Apoyo del facilitador:

- Plantear preguntas orientadoras como: «¿Qué tareas deben realizarse primero?» o «¿Qué tareas pueden esperar?».
- Animar a los participantes a reflexionar sobre las dependencias entre tareas (p. ej., la preparación previa a la atención de clientes).

Este paso ayuda a los participantes a desglosar una jornada laboral compleja en componentes estructurados y manejables.

Paso 2: Reconocimiento de patrones

Se presentan a los participantes diferentes escenarios diarios o semanales (p. ej., un día ajetreado de verano, un día laborable tranquilo, el ajetreo del fin de semana).

Se les pide que:

- Identifiquen patrones en el flujo de clientes, como las horas punta (hora del almuerzo, tardes, fines de semana).
- Reconozcan cómo varía la carga de trabajo según el momento, la temporada o el tipo de negocio.
- Debatan qué tareas cobran mayor importancia durante los periodos de mucha actividad (p. ej., agilizar el servicio, reponer existencias).

Apoyo del facilitador:

- Fomentar la reflexión: «¿Cuándo hay más actividad en el negocio?», «¿Qué problemas surgen durante las horas punta?».
- Destacar situaciones recurrentes que requieren preparación.

Este paso ayuda a los participantes a anticipar cambios en la carga de trabajo y a reconocer patrones operativos recurrentes.

Paso 3: Abstracción: centrarse en las tareas de alta prioridad

Los participantes simplifican el proceso de organización del trabajo centrándose en las tareas más importantes.

Se les pide que:

- Identifiquen las tareas clave que afectan directamente a la satisfacción del cliente y a los ingresos (p. ej., atención al cliente, gestión de pedidos).
- Distingan entre tareas de alta prioridad y aquellas de menor prioridad.
- Dejen de lado temporalmente las actividades menos críticas durante los periodos de mayor actividad para mantener la eficiencia.
- Decidan qué tareas pueden posponerse o simplificarse cuando aumenta la carga de trabajo.

Apoyo del facilitador:

- Plantear preguntas como: «¿Qué tareas son las más importantes durante las horas punta?» o «¿Qué se puede retrasar sin afectar al negocio?».
- Hacer hincapié en la priorización y la toma de decisiones bajo presión.

Este paso ayuda a los participantes a reducir la complejidad y a centrarse en lo más importante para el funcionamiento eficaz del negocio.

Paso 4: Diseño de flujo de trabajo (pensamiento algorítmico)

Los participantes crean una rutina paso a paso (flujo de trabajo) para organizar las tareas de manera eficiente durante una jornada típica.

Deben:

- Establecer reglas sencillas, tales como:
 - o «Preparar los elementos clave antes de la apertura»
 - o «Asignar roles durante las horas de mayor actividad»
 - o «Reponer existencias durante los periodos de baja afluencia»
- Organizar las tareas en una secuencia clara; por ejemplo:
 1. Rutina de apertura (limpieza, preparación, montaje)
 2. Periodo de servicio (atención al cliente, gestión de pedidos)
 3. Estrategia para horas punta (reparto de tareas, priorización de clientes)
 4. Rutina de cierre (limpieza, control de inventario,

preparación para el día siguiente)

Finalmente, los participantes:

- Presentan su flujo de trabajo al grupo
- Explican cómo su plan mejora la eficiencia y la atención al cliente
- Comparan diferentes enfoques y debaten posibles mejoras

Apoyo del facilitador:

- Fomentar el pensamiento práctico: «¿Funcionaría esto en un negocio real?»
- Plantear posibles desafíos (p. ej., falta de personal, afluencia repentina) y preguntar cómo se adapta el flujo de trabajo

Este paso ayuda a los participantes a diseñar procedimientos estructurados y replicables para gestionar el trabajo de manera eficaz.

Orientaciones para el facilitador

Antes de la actividad

Introduzca la actividad hablando sobre los tipos comunes de pequeñas empresas familiares, como cafeterías, panaderías, tiendas de comestibles, casas de huéspedes o restaurantes. Pregunte a los participantes qué tareas diarias consideran necesarias para mantener el funcionamiento eficiente de estos negocios. Explique que organizar el trabajo de manera eficaz mejora tanto la satisfacción del cliente como el bienestar de los empleados.

Durante la actividad

Anime a los participantes a debatir por qué ciertas tareas deben tener prioridad sobre otras. Utilice preguntas orientadoras como: «¿Qué sucede si se retrasa esta tarea?», «¿Qué actividades afectan directamente a los clientes?» o «¿Cómo reorganizarían el trabajo durante los periodos de mayor afluencia?». Si resulta oportuno, plantee situaciones imprevistas —como la ausencia de personal, la escasez de suministros o un aumento repentino de clientes— y anime a los grupos a modificar su flujo de trabajo en consecuencia.

Después de la actividad

Pida a cada grupo que presente su flujo de trabajo y explique cómo se organizaron las responsabilidades a lo largo del día. Anime a los participantes a comparar los diferentes enfoques e identificar buenas prácticas que podrían mejorar la eficiencia. Destaque que el pensamiento computacional favorece la organización laboral al ayudar a las personas a estructurar tareas, reconocer situaciones

recurrentes y desarrollar rutinas eficaces.

TARJETAS DE ACTIVIDADES

Organización del trabajo en una pequeña empresa familiar

Categorías de tarjetas

Servicio al cliente

Preparación

Mantenimiento

Administración

Horas punta

Niveles de prioridad

Esencial

Es imprescindible hacerlo; el negocio no puede funcionar sin ello.

Alta

Importante: afecta directamente a los clientes o a la eficiencia.

Media

Útil; puede haber retrasos cuando el equipo está muy ocupado.

Imprime y recorta las tarjetas de las siguientes diapositivas para usarlas en la actividad.

Abrir la tienda

PREPARACIÓN

Cuándo: Antes de abrir

Abre las puertas, enciende las luces, prepara la caja registradora y acondiciona el espacio de trabajo para la jornada.

Prioridad: Esencial

Preparar alimentos y bebidas

PREPARACIÓN

Cuándo: Antes de abrir

Prepara los platos del menú, abastece los condimentos, llena el refrigerador y prepara la cocina.

Prioridad: Esencial

Preparar las mesas

PREPARACIÓN

Cuándo: Antes de abrir

Organiza las mesas y sillas, coloca los menús, dispón los cubiertos y prepara el comedor para los clientes.

Prioridad: Esencial

Consultar niveles de existencias

PREPARACIÓN

Cuándo: Antes de abrir

Verifica el inventario de ingredientes, suministros y productos. Anota lo que sea necesario volver a pedir.

Prioridad: Alta

Dar la bienvenida a los clientes

SERVICIO AL CLIENTE

Cuándo: Durante el horario laboral

Saluda cordialmente a los clientes que llegan, condúcelos a una mesa, ofrece los menús y hazles sentir bienvenidos.

Prioridad: Esencial

Tomar las comandas

SERVICIO AL CLIENTE

Cuándo: Durante el horario laboral

Escucha atentamente los pedidos de los clientes, anótalos con claridad y transmítelos a la cocina.

Prioridad: Esencial

Servir comida y bebidas

SERVICIO AL CLIENTE

Cuándo: Durante el horario laboral

Lleva los pedidos a la mesa correcta con prontitud, verifica la satisfacción y ofrece reposiciones o extras.

Prioridad: Esencial

Gestionar pagos

ADMINISTRACIÓN

Cuándo: Durante el horario laboral

Procesa pagos en efectivo o con tarjeta con precisión, emite recibos y gestiona la caja registradora.

Prioridad: Esencial

Gestionar reclamaciones

SERVICIO AL CLIENTE

Cuándo: Durante el horario laboral

Escucha las inquietudes de los clientes, discúlpate con calma y ofrece una solución, como un reemplazo o un descuento.

Prioridad: Alta

Limpiar mesas

MANTENIMIENTO

Cuándo: Durante y fuera del horario laboral

Retira los platos y vasos usados, limpia las mesas después de cada cliente y prepáralas para el siguiente comensal.

Prioridad: Alta

Limpiar la cocina

MANTENIMIENTO

Cuándo: Después del cierre

Lava los platos, limpia las superficies de cocción, barre y friega el suelo, y desecha los residuos.

Prioridad: Esencial

Reponer suministros

MANTENIMIENTO

Cuándo: En periodos de poca actividad o después del cierre.

Repón servilletas, condimentos y suministros. Traslada existencias del almacén al área de servicio.

Prioridad: Media

Realizar pedidos de suministros

ADMINISTRACIÓN

Cuándo: Después del cierre

Contacta a los proveedores para pedir ingredientes o productos de los que quedan pocas existencias.

Prioridad: Alta

Registrar ventas diarias

ADMINISTRACIÓN

Cuándo: Después del cierre

Anota las ventas totales, el efectivo en la caja y los gastos. Prepara el resumen financiero.

Prioridad: Alta

Asignar roles al personal

ADMINISTRACIÓN

Cuándo: Antes de abrir

Decide quién se encargará de cada tarea: caja, servicio, cocina o las funciones de gerente para el día.

Prioridad: Alta

Gestionar una afluencia masiva de clientes

HORAS PUNTA

Cuándo: Horas punta

Prioriza únicamente las tareas esenciales. Agiliza el servicio, comunícate con tu equipo y mantén la calma.

Prioridad: Esencial

Reposición de emergencia

HORAS PUNTA

Cuándo: Horas punta

Se ha agotado un ingrediente de forma inesperada. Busca rápidamente un sustituto o actualiza el menú.

Prioridad: Esencial

Falta de personal

HORAS PUNTA

Cuándo: En cualquier momento

Un miembro del equipo está ausente. Redistribuye las tareas, céntrate en las responsabilidades más críticas y pide ayuda.

Prioridad: Alta