



Sistematización de experiencia de práctica profesional en el área de Desarrollo de Empleados en la Universidad EAFIT

Autor

Isabella Rincón Correa

Trabajo de grado presentado para optar por el título de Administradores de Empresas

Asesor

Isis Miosotis Álvarez Flórez, magister en Educación y Desarrollo Humano

Universidad Autónoma Latinoamericana (UNAULA)

Facultad de Administración

Administración de Empresas

Medellín, Antioquia, Colombia

2023

Resumen

El propósito central de este documento es presentar los resultados de la práctica profesional llevada a cabo en el área de Desarrollo de Empleados en la Universidad EAFIT, teniendo como actividad principal el acompañamiento al área de contratación laboral y de aprendizaje; este proceso busca documentar de manera sistemática las experiencias adquiridas a lo largo del desarrollo de las prácticas profesionales. Inicialmente se realiza la presentación de la organización y el área donde se desarrolla la práctica, seguido de esto, se evidencian los informes mensuales de práctica y se finaliza con las reflexiones y recomendaciones hacia la organización y la experiencia.

Es de gran importancia resaltar que la sistematización de experiencia hace alusión a la interpretación crítica del proceso desarrollado, para así identificar aprendizajes significativos que deben comunicarse para convertir la experiencia en una más valiosa.

Palabras claves: Desarrollo de empleados, área de contratación, gestión por procesos, sistematización de experiencia, práctica profesional.

Abstract

The central purpose of this document is to present the results of the professional practice carried out in the area of Employee Development at the EAFIT University, with the main activity being support in the area of labor contracting and learning; This process seeks to systematically document the experiences acquired throughout the development of professional practices. Initially, the presentation of the organization and the area where the practice is developed is made, followed by this, the monthly practice reports are evidenced and it ends with the reflections and recommendations towards the organization and the experience.

It is of great importance to highlight that the systematization of experience refers to the critical interpretation of the developed process, in order to identify significant learning that must be communicated to turn the experience into a more valuable one.

Keywords: Employee development, hiring area, process management, systematization of experience, professional practice.

Tabla de contenido

Resumen	2
Abstract.....	2
Índice de figuras.....	5
Índice de tablas.....	5
1. Introducción.....	6
1.1 Presentación de la organización	6
1.2 Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica	8
2. Desarrollo del proceso de práctica.....	9
2.1 Acciones realizadas durante el primer mes (24 de julio - 23 de agosto).....	10
2.2 Acciones realizadas durante el segundo mes (24 de agosto - 23 de septiembre).....	17
2.3 Acciones realizadas durante el tercer mes (24 de septiembre - 23 de octubre)	22
2.4 Acciones realizadas durante el cuarto mes (24 de octubre - 23 de noviembre).....	25
2.5 Acciones realizadas durante el quinto mes (24 de noviembre – 23 de diciembre).....	29
3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica.....	31
3.1 Sobre el proceso o situación a resolver	31
3.2 Desde lo teórico y lo conceptual	32
3.3 Sobre las acciones del practicante.....	34
4. Recomendaciones.....	36
4.1 A la organización o al área sobre el proceso.....	36
4.2 A los procesos de práctica	36
Referencias.....	38

Índice de figuras

Figura 1. <i>Certificado del programa “Inducción Universidad EAFIT”</i>	11
Figura 2. <i>Vista previa de la plataforma CONICO</i>	12
Figura 3. <i>Flujograma de procesos</i>	14
Figura 4. <i>Vista previa de video instructivo sobre aprobación de contrato y firma de minuta</i>	23
Figura 5. <i>Histórico Universidad EAFIT</i>	26

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Sistematización primer mes de práctica</i>	15
Tabla 2. <i>Sistematización segundo mes de práctica</i>	21
Tabla 3. <i>Sistematización tercer mes de práctica</i>	24
Tabla 4. <i>Sistematización cuarto mes de práctica</i>	28
Tabla 5. <i>Sistematización quinto mes de práctica</i>	30

1. Introducción

El propósito central de este ejercicio es sistematizar las actividades realizadas durante la práctica profesional en la Universidad EAFIT. Para ello, se realiza a continuación la presentación de la organización, de igual manera, se presenta el área específica donde se lleva a cabo la práctica y finalmente se esboza sobre el proceso y las responsabilidades asignadas a la practicante.

1.1 Presentación de la organización

La Universidad EAFIT (originalmente Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico) es una universidad privada colombiana, inspirada en los más altos valores espirituales, en el respeto por la dignidad del ser humano y consciente de su responsabilidad social. Tiene su sede principal en el municipio de Medellín (Ant.) y, cuenta con sedes en Rionegro, Bogotá y Pereira, dicha universidad posibilita que los estudiantes y empleados crezcan en un ambiente académico que estimula la investigación y la proyección social.

Su objeto misional se centra en contribuir al progreso social, económico, científico y cultural del país, mediante el desarrollo de programas de pregrado y posgrado en un ambiente de pluralismo ideológico y de excelencia académica para la formación de personas competentes internacionalmente; y con la realización de procesos de investigación científica y aplicada, en interacción permanente con los sectores empresarial, gubernamental y académico. Así mismo, aspira a ser reconocida nacional e internacionalmente, por sus logros académicos e investigativos

EAFIT pretende ser una comunidad con visión global e impacto regional y local, surgiendo de esto la relevancia de la proyección de sus dinámicas y el despliegue de sus capacidades para conectar propósitos con conocimiento; es por esto, que la Universidad se ha configurado para hacer tangible la transformación del modelo educativo, y dar respuesta a las transformaciones y los retos de la educación superior. La configuración organizacional es presidida por el Consejo Superior y el Consejo Directivo; el primero es el máximo órgano de Gobierno de la Universidad,

custodio del patrimonio, la estrategia de la Institución, y el encargado de preservar los principios y la filosofía de los fundadores de la Institución.

El Consejo Directivo, por su parte, se configura como un subconjunto del Consejo Superior y es el órgano de dirección y administración de la Universidad del que también participan los estamentos profesoral y estudiantil; de la estructura también hace parte el Consejo Académico que vela por el cumplimiento e implementación del proyecto educativo.

La configuración de EAFIT está estructurada en tres capacidades, inicialmente se encuentran las capacidades de conocimiento, vinculadas a cinco escuelas, Administración (Centro de Gerencia y Empresa); Ciencias Aplicadas e Ingeniería (Centro de Estudios Urbanos y Ambientales, Nodo y Centro de laboratorios); Finanzas, Economía y Gobierno (Centro de estudios e incidencia valor público y Centro de innovación y desarrollo social - EAFIT Social); Artes y Humanidades (Centro Humanista y Centro Imaginar Futuros); y Derecho (Consultorio jurídico y Centro de conciliación) las cuales cuentan con diversos centros de estudio e incidencia.

Seguido de esto, desde la rectoría, se evidencian las capacidades de soporte académico y articulación, de la cual hace parte el sistema de aprendizaje, sistema de ciencia, tecnología e innovación, vinculados a vicerrectoría de aprendizaje, compuesta por Desarrollo Académico (Gestión Curricular, EXA, Aprendizaje Experiencial, Procesos Académicos y Asuntos Profesorales), Gestión Académica (Admisión y Registro, Gestión Digital del Aprendizaje, Proyectos y Calidad Académica), Servicio y Experiencia (Experiencia de usuario y mercadeo, Activación y atracción, Servicios Transversales), Tecnologías de la Información (Servicios de TI, Soluciones de software y de infraestructura de TI, Arquitectura y Seguridad Informática) e Internacionalización (Aprendizaje Global, Convenios y Movilidad).

De igual manera, se vincula a la vicerrectoría de Ciencia, Tecnología e Innovación, compuesta por Investigación (Gestión de la investigación, Biblioteca y el Centro de Computación Científica Apolo), Innovación y Desarrollo Tecnológico (Transferencia de tecnología y conocimiento, Unidad de Proyectos de CTel), Apropiación Social

del conocimiento (Universidad de los niños, Proyección y Cultura), Laboratorio de Divulgación CTel, Formación en CTel e Inteligencia en CTel.

Además, dentro del soporte corporativo, se encuentra la Secretaría General y 5 direcciones, las cuales son Estrategia, Desarrollo Humano y Bienestar Universitario, Administrativa y Financiera, Desarrollo Institucional y Vínculos, Narrativas y Cultura. Por último, las capacidades de conexión con tres ecosistemas: Empresas consolidadas, sistemas públicos y emprendimientos de impacto.

De lo mencionado anteriormente se encuentran vinculadas diferentes áreas y departamentos de la universidad con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de cada una de las partes que lo componen.

1.2 Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica

El Departamento de Desarrollo de Empleados, se encuentra vinculado a la Dirección de Desarrollo Humano y Bienestar Universitario, encargado de acompañar y asesorar a los líderes para garantizar la adecuada gestión en la incorporación de personas, su integración en la cultura institucional, el desarrollo de habilidades y la garantía del proceso administrativo de vinculación; este departamento propicia las condiciones laborales, personales y profesionales para el desarrollo de los eafitenses, a través de programas y servicios para ellos.

El área de desarrollo de empleados se encarga de la contratación laboral y de aprendizaje, gestionando procesos de contratación de todos los empleados de la Universidad al igual que los aprendices. En relación con la contratación de personal extranjero, se brinda asesoría y acompañamiento personalizado en temas migratorios y de seguridad social, a través del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente colombiana, para facilitar el proceso de incorporación al contexto nacional.

De igual manera, se encarga de seleccionar y formar a las personas que la Universidad EAFIT requiere, proporcionando a los trabajadores los medios necesarios para que puedan ejercer su trabajo e intentando que el trabajador satisfaga las necesidades de la organización; así mismo, asume el manejo de

trámites jurídicos y administrativos, como la formalización de contratos, trámite de nómina y seguridad social de los empleados, y, promueve el desarrollo profesional de los trabajadores, permitiendo establecer el plan carrera con el fin de evidenciar el crecimiento de la organización por parte de los empleados.

2. Desarrollo del proceso de práctica

En el área de Desarrollo de Empleados se llevan a cabo diversas responsabilidades operativas, las cuales se realizan diariamente, con el propósito de obtener un desempeño y resultado específico, se compone por un conjunto de tareas y procesos que se enfocan en la mejora interna de la organización, con el fin de alcanzar objetivos operativos, este desempeño se mide por gestión y no por resultados. Por lo tanto, la practicante dentro de sus responsabilidades tiene actividades de carácter operativo.

Las funciones específicas que lleva a cabo la practicante consisten en brindar apoyo al área de contratación laboral y de aprendizaje, el cual tiene como objetivo gestionar procesos de contratación de los empleados de la universidad, encargándose de la información y documentación personal de cada profesor para llevar a cabo la minuta según corresponda, la ejecución de contratos en las diversas plataformas brindadas por la universidad y la capacitación para la realización de seguimiento al estado de los diferentes contratos.

Lo anterior, con el fin de facilitar el proceso de aprobación y firma de minutas según el caso, teniendo las capacidades para tomar decisiones y brindar solución a las diversas situaciones que se presentan en el proceso de la contratación de los docentes, todo esto con el objetivo de recolectar información y convertir el proceso en uno más eficiente gracias al control que se tiene sobre la realización de los dichos procesos, evitando de esta forma tener que realizar el mismo proceso en repetidas ocasiones debido a que el registro de información se hace de forma manual. A continuación, se detallan las actividades realizadas mes a mes por la practicante.

2.1 Actividades realizadas durante el primer mes (24 de julio - 23 de agosto)

Para dar inicio con la experiencia de práctica profesional se realiza un curso obligatorio bajo la responsabilidad de la organización, en el que se busca adquirir conocimiento de la Universidad EAFIT y las responsabilidades como empleado, se pretende, además, introducir al practicante a su experiencia de práctica y lo que encontrará en la institución, esto se realiza por medio de la Inducción Institucional Virtual, la cual por medio de una plataforma que brinda diversos módulos con contenidos interactivos como imágenes, textos, videos, audios e ilustraciones, enseña al empleado diferentes contenidos sobre la Universidad porque a lo largo de los años, sus inicios, como han innovado para llegar a lo que son ahora y sus proyecciones a futuro.

Al finalizar el curso se espera que el empleado esté en capacidad de identificar las áreas y aspectos relevantes que facilitan el tiempo de permanencia en EAFIT, conocer los lineamientos, directrices y acciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) de la universidad e identificar los programas, beneficios y servicios que la universidad ofrece para su desarrollo; de igual manera, busca que el empleado tenga sentido de pertenencia por la institución y reconocimiento como “eafitense”, logrando que cumpla con las expectativas y se identifique con el cargo a desempeñar.

Tener conocimiento sobre los temas anteriormente mencionados es obligación para cada una de las personas que hacen parte de la organización, independientemente del área en la que se desempeñe y de las funciones que estén a su cargo. Esta actividad no se encuentra relacionada directamente con el cargo asignado, pero es de gran importancia para la Institución que se realice y tenga conocimiento sobre estas temáticas, con el fin de facilitar la relación con los procesos internos llevados a cabo en la organización. A continuación, se presenta el certificado de participación a la inducción:

Figura 1. Certificado del programa “Inducción Universidad EAFIT”.



Nota. Universidad EAFIT (2023).

Posteriormente, la practicante estuvo presente en los días programados para la inducción general de la organización de manera presencial, en donde conoció el campus universitario, la estructura organizacional, el objetivo principal de la institución y del Departamento de Desarrollo de Empleados, los valores corporativos y las estrategias generales, de igual manera, se dio la explicación sobre el área y su importancia para la institución.

Durante la jornada de inducción, se destinó un pequeño espacio para dar a conocer los beneficios que se tienen como colaboradores de la Universidad, por ejemplo, el acceso a becas para la realización de diplomados y cursos a fin con la carrera profesional, los diversos espacios que brinda el campus para velar por el bienestar del empleado, etc. Finalmente, se lleva a cabo la inducción sobre el manejo de plataformas institucionales, identificación de actividades y participación en las mismas.

Al finalizar la inducción general de la organización se continúa con la inducción de entrega de puesto de trabajo, en este espacio el jefe inmediato se encarga de explicar la estructura organizacional del Departamento de Desarrollo de Empleados y las dependencias que lo componen, en este, el líder expone las responsabilidades del área de contratación. Durante la reunión con el jefe inmediato se inicia la capacitación sobre el uso de la plataforma CONICO, la cual se emplea para la realización de contratos en el que se diligencia información personal del profesor y se anexan documentos pertinentes solicitados para cada escuela de formación, de igual manera, la plataforma permite la creación de “otrosi”, modificaciones, anulaciones, entre otros. A continuación, en la figura 2 se visualiza la vista previa de la plataforma CONICO.

Figura 2. Vista previa de la plataforma CONICO.

The screenshot displays the 'CONTRATOS' section of the EAFIT platform. The header includes the EAFIT logo and the text 'UNIVERSIDAD EAFIT CONTRATOS'. A sidebar on the left contains navigation links: Inicio, Crear contrato, Vistas de otrosi, Mis contratos, Asignados a mí, Contratos gestionados, Configuraciones, and Videos. The main content area shows a form for creating a contract with the following fields and options:

- Código de la solicitud:** 191020231855
- Responsables:** Leonardo Mario Paíño Alzate
- Creador:** Leonardo Mario Paíño Alzate
- Estado:** Borrador
- Creación:** 19/10/2023
- Modificación:** 19/10/2023
- Código del contrato:** -
- * Identificación contratista:** Input field with 'Buscar...' button.
- * Tipo de identificación:** Dropdown menu with 'Selecciona...' option.
- * Correo:** Input field with 'Buscar...' button.
- * Contratista:** Input field with 'Buscar...' button.
- * Tipo de contrato:** Input field with 'Buscar...' button.
- Contrato sin valor
- * Valor total:** Input field with '\$0' value.
- * Moneda:** Dropdown menu with 'PESOS' selected.
- Fecha inicio:** Date picker with format 'dd/mm/yyyy'.
- Fecha finalización:** Date picker with format 'dd/mm/yyyy'.
- Valor total en pesos:** Input field with '\$0' value.
- * Centro de costos:** Input field with 'Buscar...' button.
- * Cuenta contable:** Dropdown menu with 'Selecciona...' option.
- * Responsable del centro de costos:** Dropdown menu with 'Categorías' selected.
- * Responsable Del Contrato:** Input field with 'Buscar...' button.

Nota. Tomado de plataforma CONICO Universidad EAFIT (2023).

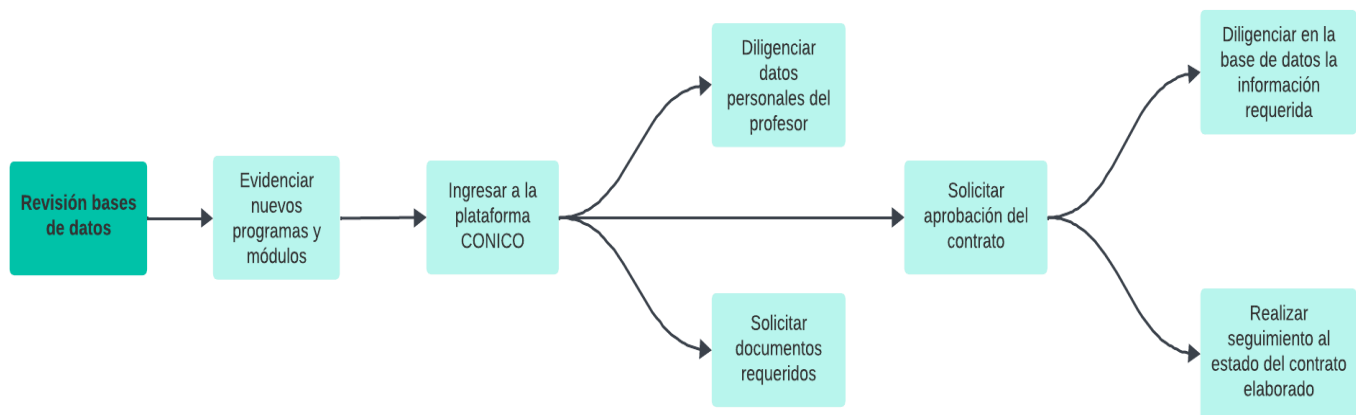
De igual manera, se hace entrega de bases de datos, las cuales suministran la información necesaria para la realización de los contratos, como son los datos personales de cada profesor, cedula, nombres completos, estudios realizados con anterioridad, programa y modulo que dictará, fechas programadas y tarifa a pagar para el caso, debido a la variación; esta información se actualiza diariamente por parte del jefe inmediato al momento de crear un nuevo programa y modulo o para

realizar una nueva contratación, en esta, se diligencian algunos datos que brinda la plataforma CONICO, facilitando el manejo de información al momento de realizar el seguimiento a los contratos creados; durante la reunión la practicante realiza diversas pruebas en la plataforma en compañía del jefe para evidenciar el rendimiento, poner a prueba los conocimientos obtenidos durante la capacitación y darle solución a dudas que pudieran surgir durante la ejecución del proceso.

Para finalizar la reunión, el jefe capacita al practicante sobre el acompañamiento a profesores, el cual consta de estudiar el paso a paso de la aprobación de contratos y firma de minutas desde la perspectiva del docente, con el fin de brindar acompañamiento en el caso de algunas personas que presentan ciertas particularidades en sus contratos o simplemente se les dificulta un poco realizar el proceso, se brindan videos instructivos y facilidad para realizar reuniones virtuales. Además de esto se envían correos con el fin de apoyar el proceso y recordar la realización de la aprobación y firma de minuta ya que algunos docentes tienen contratos pendientes de años anteriores o del presente año.

En este mismo mes, la practicante comienza con la ejecución del cargo iniciando por la revisión de las bases de datos, la cual es diligenciada inicialmente por el jefe directo, allí se evidencian los nuevos programas y módulos junto con la información del docente que dictará el módulo, de igual manera se indica cuales contratos se pueden realizar ya que cumplen con los requisitos, seguido de esto, se diligencian los datos en la plataforma CONICO verificándolos en la base de datos, se solicita la documentación requerida y se espera la aprobación del contrato, luego de esto, se diligencia en la base de datos el número de la solicitud del contrato, el responsable del centro de costos y el enlace en el que se podrá evidenciar el contrato elaborado y el estado actual. Lo anterior, se puede evidenciar en el flujograma de procesos a continuación.

Figura 3. *Flujograma de procesos.*



Nota. *Elaboración propia (2023).*

Adicionalmente, la practicante asiste a una pequeña capacitación sobre sus funciones logísticas, llevadas a cabo algunos días sábado en la Universidad, allí realizará acompañamiento a monitores y profesores en cuanto a la verificación de la asignación de aulas, el manejo de equipos como computadores, proyectores, micrófonos, controles, entre otros, y solicitar ayuda técnica en caso de necesitarlo.

De acuerdo a lo anterior, se resumen las actividades realizadas en el primer mes de práctica profesional, presentándolas en la matriz dispuesta a continuación.

Tabla 1. Sistematización primer mes de práctica.

Fecha	Actividades específicas que la entidad encargó	Tareas	Observaciones - Inquietudes - Intereses
Acciones Ejecutadas entre el 24 de julio del 2023 al 23 de agosto del 2023			
24/07/2023 25/07/2023	Inducción general de la organización	Indicaciones sobre el proceso de "Inducción Institucional Virtual" Explicación sobre el uso de la Plataforma Interactiva Virtual para la realización del curso para empleados Recorrido por el campus universitario Reconocimiento de los diversos espacios de trabajo y personal Explicación sobre las áreas y funciones del Departamento de Desarrollo de Empleados Explicación general sobre el cargo a desempeñar	Es necesario conocer sobre la Institución en la cual se realizará la practica profesional, ya que de esta manera se crea sentido de pertenencia y se tiene mayor claridad sobre las prioridades que tiene el departamento.
26/07/2023 28/07/2023	Inducción entrega de puesto de trabajo	Explicación sobre la estructura organizacional Capacitación sobre la plataforma CONICO para la realización de contratos Entrega de bases de datos para el registro de información pertinente sobre nuevos profesores Realización de pruebas sobre la ejecución de la plataforma Capacitación sobre acompañamiento a docentes en el paso a paso de la aprobación de contratos y firma de minutas Capacitación sobre apoyo logístico (acompañamiento)	- Todas las actividades a desarrollar estarán enfocadas en el manejo de la plataforma CONICO y mes a mes se debe realizar, en los próximos meses de práctica profesional se describirán las actividades según la relevancia. - Conocer las actividades que se realizan en el área de formación es fundamental, debido a que estas son las bases para el desarrollo que estará llevando a cabo durante sus seis (6) meses de practica.
28/07/2023	Inducción Institucional	Bienvenida a la universidad Explicación de parametros para la realización del curso de Inducción Institucional Virtual (Porcentaje para aprobación, temática, plazo y duración de la prueba) Pasos a seguir luego de obtener la certificación del curso Exposición de los beneficios a los cuales los colaboradores de la Universidad pueden acceder Explicación sobre las diferentes areas a las cuales se puede acceder en caso de necesitarlo Aspectos generales de la cultura organizacional Planes a futuro por parte de la instutución	Es de gran importancia conocer acerca de los beneficios que se tienen como colaborador de la Universidad para así poder acceder a ellos
31/07/2023	Realización del curso de Inducción Institucional Virtual	Estudiar la tematica propuesta en la plataforma por parte de la universidad, compuesto por videos, imágenes y lecturas Realización de exámenes compuestos por diversos modulos Obtención del porcentaje solicitado Certificado de aprobación del curso	La Universidad brinda el espacio para que el colaborador conozca sobre el entorno en el cual se desempeñará, creando un ambiente ameno y de confianza.

01/08/2023 04/08/2023	Continuación sobre capacitación de la plataforma CONICO	Creación de nuevos docentes Inducción sobre asignación de minutas para las diversas escuelas Aspectos a tener en cuenta sobre los documentos requeridos para cada caso Explicación general sobre anexo de documentación Explicación sobre los motivos de anulación de contratos por parte del encargado Realización de contratos para profesores extranjeros Manejo de centros de costos para la realización del pago Diligenciamiento de información arrojada por la plataforma en la base de datos	Complementar la capacitación sobre la plataforma permite que el practicante desarrolle habilidades en cuanto al manejo de la información y convierta el proceso en uno más eficiente.
07/08/2023 08/08/2023	Inducción sobre seguimiento a contratos	Evidenciar en las bases de datos los profesores a los cuales debía realizar el acompañamiento Explicación sobre contenido de los correos (Información e instructivo) Realización de llamadas por parte del jefe encargado para evidenciar los diversos casos Diligenciamiento de información sobre el seguimiento de contratos Evidenciar el paso a paso de la aprobación del contrato y firma de minuta por parte del docente (Video instructivo) Capacitación sobre casos particulares en diversos docentes	Aprender sobre el acompañamiento que se brinda a profesores es enriquecedor ya que se hace desde la experiencia del jefe inmediato, el cual tiene un excelente manejo frente a los diversos casos que se evidencian.
09/08/2023 11/08/2023	Realización de contratos en CONICO	Revisión de la información sobre nuevos programas y módulos en la base de datos Diligenciamiento de datos en la plataforma para la creación de contratos Evidenciar la documentación requerida Diligenciar número de contrato, responsable del centro de costos y enlace en la base de datos	Gracias a los procesos realizados con anterioridad, permitieron que el practicante desarrollara diferentes habilidades frente al manejo de la plataforma, facilitándole la realización de sus funciones.
12/08/2023	Apoyo logístico	Acompañamiento a monitores y profesores en cuanto a la correcta asignación de aulas, manejo de equipos (Computadores, micrófonos, proyectores, controles) y solicitar ayuda técnica en caso de necesitarlo	Esta actividad es adecuada en cuanto al apoyo que se le brinda a docentes y monitores, brinda una pequeña interacción entre la practicante y el entorno de clases.
14/08/2023 24/08/2023	Realización de contratos en la plataforma CONICO y seguimiento	Ejecución de contratos en la plataforma CONICO Seguimiento a contratos por medio de correos y llamadas a profesores Diligenciamiento de información en las bases de datos	Este espacio es esencial ya que se comienza la ejecución del cargo teniendo en cuenta lo aprendido durante el mes.

Nota. *Elaboración propia (2023).*

Este primer mes de práctica profesional, representa un reto para la profesional en entrenamiento, ya que debe adaptarse a una nueva dinámica la cual no había experimentado con anterioridad, relacionarse e interactuar con personas que tienen diferentes formas de pensar, estar inmersa en la realidad organizacional y afrontar la toma de decisiones en los diversos casos que se presentan día a día, sin embargo, se siente acompañada y apoyada por parte del jefe inmediato y los compañeros de área, en la ejecución de sus actividades diarias.

De manera personal, en cuanto al proceso de inducción, considero que la temática fue adecuada teniendo en cuenta el desconocimiento que se tenía sobre la institución y el manejo de los colaboradores, se hizo énfasis en los beneficios que tiene durante el proceso y la forma de acceder a estos, lo cual es de gran interés para las personas que ingresan a trabajar a la organización; fue de gran importancia para la practicante, que las dudas que tuvo durante el proceso de capacitación fueran solucionadas de una forma cordial y paciente, ya que esto la hizo sentir cómoda, en un ambiente agradable y en confianza con su entorno, facilitando el correcto desarrollo de sus actividades y el relacionamiento con las demás personas vinculadas.

2.2 Actividades realizadas durante el segundo mes (24 de agosto - 23 de septiembre)

Durante la elaboración de contratos para la plataforma CONICO, la practicante ha sido parte de diversas reuniones en las que se evidencia el funcionamiento de la plataforma desde la perspectiva del jefe inmediato y de algunos colaboradores presentes en el proceso, permitiéndole adquirir conocimiento sobre el paso a seguir antes y después de elaborar el contrato y, diligenciar la información en las bases de datos, inicialmente se evidencian los programas con su respectivo modulo y docente asignado, se procede a contactar con el profesor para tomar los datos necesarios y especificar si la escuela a la cual pertenece solicita tarjeta profesional o no; de igual manera se piden datos sobre los estudios realizados por la persona ya que de allí

se determina la tarifa a pagar, y esto varía según su nivel de escalafón interno de docencia.

Seguido de esto se procede a diligenciar la información en la base de datos y allí la practicante realiza el contrato teniendo en cuenta la información que se solicitó con anterioridad al docente, luego de la elaboración del mismo, se deben diligenciar algunos datos en la base de datos, los cuales arroja la plataforma, estos son esenciales para realizar el seguimiento del estado del contrato.

Seguido de esto, se notifica al docente y este se encarga de adjuntar algunos documentos necesarios como son la certificación bancaria, RUT actualizado, cédula de ciudadanía, tarjeta profesional en caso de requerirse, certificados de estudio, hoja de vida y seguridad social para el mes que corresponda, con el fin de continuar el proceso, estos son aprobados por diversas personas y deben cumplir ciertos requisitos, de igual manera, el docente debe aprobar y firmar la minuta para que se dé por culminado la realización del contrato y se proceda con el pago.

En el transcurso de este mismo mes, la practicante ha hecho parte de diversas reuniones, junto al acompañamiento que ha tenido por parte de su jefe, le han permitido adaptarse al proceso positivamente y esto la ha llevado a desarrollar habilidades como el aprendizaje en cuanto a la toma de decisiones, orientación al resultado y capacidad de organización, permitiéndole ser parte de diferentes procesos, los cuales no están relacionados directamente con sus funciones como practicante, pero hacen parte del área a la que pertenece.

Inicialmente, el profesional en formación se reúne con el jefe encargado del proceso, el cual realiza una pequeña inducción sobre las nuevas funciones, las cuales se relacionan con la facturación en la plataforma Epik, allí inicia la interacción con este nuevo programa en el que se realizarán contratos y se facturará según el caso; la capacitación consta de varios días en los que se tiene como objetivo lograr la adaptabilidad y el manejo adecuado del programa por parte de la practicante.

En este sentido, se inicia con la entrega de bases de datos, la cual suministra la información de las empresas, NIT, nombre de participantes junto con su información personal, programa y módulo de interés, tarifa por persona, descuentos, entre otros, para este paso se hace verificación de la información ya que debe ser verídica y estar correctamente diligenciada y, se procede con el relacionamiento en la plataforma Epik, el primer paso consiste en la validación de la creación de la empresa, en este se hace la verificación de la empresa por medio del NIT para evidenciar si ha tenido relación comercial con la Universidad con anterioridad, esto se realiza con el fin de facilitar la creación ya que se tendrían los datos diligenciados en la plataforma con anterioridad.

Como segundo paso se tiene la creación del contrato, allí se tiene en cuenta la sede universitaria, el ID de la organización y el programa al cual accederá para la creación del nombre de contrato, este debe tener ciertas características para que pueda ser aprobado por la plataforma, en este paso, se especifica el valor máximo del contrato y el máximo por alumnos, el tipo de cuenta según la escuela a la cual esté dirigido el programa y se llenan algunos campos con la información diligenciada hasta ahora.

El tercer paso consta de la asignación del contrato, el cual consiste en verificar el ID del participante para proceder con su verificación, allí se evidencia la información personal y se verifica que el valor máximo del contrato coincida junto a la tarifa especificada en la base de datos y en los anteriores pasos. Seguido de esto, en el cuarto paso se realiza la contabilización del contrato, en el que se diligencia el tipo de cuenta anexado con anterioridad y se ingresa el valor total del contrato teniendo en cuenta la información en la base de datos, de igual manera se especifica la escuela y se procede con el último paso. Para finalizar, se ejecuta la petición de factura, la cual arroja un número que permite validar el contrato y enlazarlo junto con la base de datos.

Durante este mismo mes, junto con el acompañamiento del responsable, la practicante inicia con la facturación de contratos en la plataforma Epik, teniendo en cuenta lo aprendido comienza a hacerse cargo del proceso por si sola, realiza la revisión de la información en la base de datos sobre nuevas facturas asignadas que se encuentran pendientes por realizar, ejecuta paso a paso la creación de los diversos procesos en la plataforma y aclara dudas sobre el correcto diligenciamiento de la información para la facturación; el jefe encargado brinda un espacio con el fin de explicar diversos parámetros y brindar tips para la correcta ejecución, de igual manera, soluciona dudas para dar por culminado el proceso de capacitación y acompañamiento.

El mes se finaliza con la capacitación virtual sobre facturación electrónica, en la que se dio una pequeña introducción sobre el proceso; se inició la reunión con la identificación de casos según la persona o el área que lo requiera, se explicaron algunos pasos a seguir en la plataforma para la realización de la factura, los cuales hacen parte del proceso anteriormente mencionado, modificando algunos parámetros, se brinda claridad sobre la información requerida para la creación y se procede a comprobar si la factura es válida y correcta; el ponente queda abierto a dudas y sugerencias las cuales se solucionaron y brindaron mayor claridad sobre el paso a seguir.

Tabla 2. Sistematización segundo mes de práctica.

Fecha	Actividades específicas que la entidad encargó	Tareas	Observaciones - Inquietudes - Intereses
Acciones Ejecutadas entre el 24 de agosto del 2023 al 23 de septiembre del 2023			
29/08/2023 01/09/2023	Capacitación plataforma Epik	<p>Inducción sobre funciones e interacción en la realización de contratos en la plataforma</p> <p>Explicación sobre la información que suministra la base de datos empleada en este caso</p> <p>Exposición brindando claridad en el paso a paso a seguir en la plataforma para realizar cada parte del proceso</p> <p>Validación creación de la empresa (Verificación de la empresa por medio del NIT para evidenciar si ha tenido relación comercial con la Universidad con anterioridad)</p> <p>Creación del contrato (Teniendo en cuenta la sede universitaria, el ID de la organización y el programa al cual accederá para la creación del nombre de contrato)</p> <p>Asignación de contratos (El cual consiste en verificar el ID del participante para proceder con su verificación)</p> <p>Contabilización de contrato (Se especifica el tipo de cuenta y el valor del contrato)</p> <p>Facturación (Luego de ejecutar la factura, la plataforma arroja un numero de petición de factura el cual permite validar el contrato)</p>	Esta actividad no es propia de las funciones que tiene la practicante, no obstante, le permitio conocer más sobre el proceso de facturación dentro del area en la cual desempeña sus responsabilidades.
05/09/2023 06/09/2023	Facturación de contratos Epik	<p>Revisión de la información en la base de datos sobre nuevas facturas asignadas que se encuentran pendientes por realizar</p> <p>Ejecución del paso a paso aprendido en la capacitación sobre la plataforma</p> <p>Acompañamiento por parte del personal encargado para el correcto diligenciamiento de la información para la facturación</p> <p>Explicación sobre diversos parametros y tips para la correcta ejecución</p> <p>Solución de dudas por parte del encargado</p>	La actividad fue pertinente ya que permitió que la practicante reforzara sus conocimientos adquiridos durante la capacitación, lo cual le permitió tener un mejor desarrollo en la ejecución de facturas.
22/09/2023	Capacitación factura electrónica	<p>Identificación de casos según la persona o área lo requiera</p> <p>Explicación sobre los pasos a seguir en la plataforma para la realización de la factura</p> <p>Claridad sobre la información requerida para la creación</p> <p>Pasos para comprobar si la factura es valida y correcta</p>	Considero que la capacitación fue un poco precisa, lo cual generó dudas, pudo hacerse de una forma mas extensa y detallada para adquirir un mejor manejo en el proceso.

Nota. Elaboración propia (2023).

En el transcurso de este mes se realizan diversas actividades operativas, generando un poco de presión en la practicante ya que en el mes anterior la practicante había participado en diversos procesos de inducción y capacitación, y para este mes hizo parte activa de un nuevo proceso, afrontándolo de forma proactiva y comprometida.

Teniendo en cuenta el proceso de capacitación y ejecución de la facturación en la plataforma Epik, considero que el contenido fue adecuado ya que se explicaba en totalidad el proceso a seguir, de igual manera, siento que pude haber desarrollado con un poco más de seguridad hacia las actividades si al principio de la ejecución del proceso hubiera recibido más acompañamiento por parte del encargado, sin embargo, se realizaron las actividades bajo los parámetros indicados y fue exitoso el proceso.

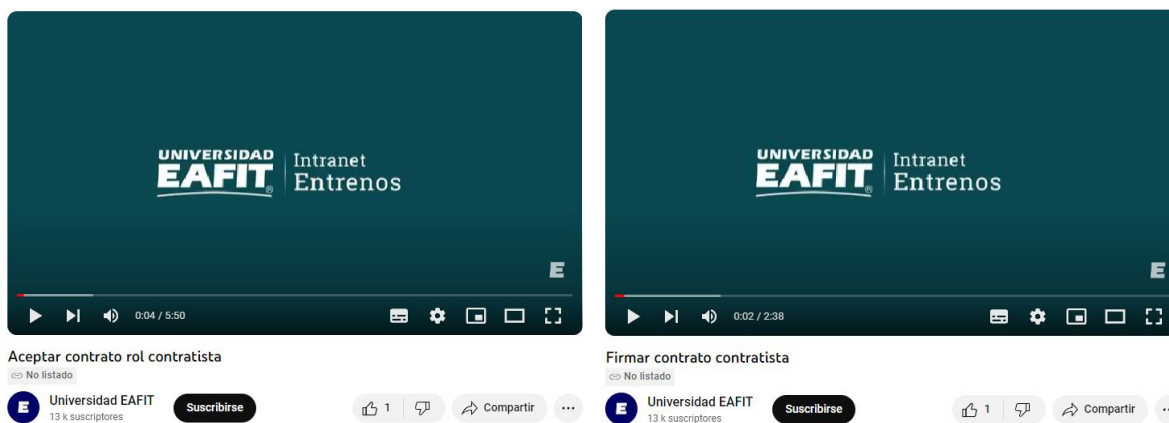
2.3 Actividades realizadas durante el tercer mes (24 de septiembre - 23 de octubre)

En el tercer mes de práctica, la profesional en entrenamiento continua con las actividades propias de la realización de contratos en la plataforma CONICO, se enfoca en la correcta ejecución de los mismos y el diligenciamiento de la información en las bases de datos. Con relación a lo anterior, la practicante inicia con el seguimiento a los contratos y el acompañamiento a profesores, en el cual se inicia por verificar el estado de los contratos que se encuentran en las bases de datos, obteniendo información sobre el acompañamiento que se debe brindar, de allí se inicia con la realización de llamadas para recordar el paso a seguir que tienen pendiente y programar reuniones por medio de teams en caso de ser necesario.

En caso de no obtener respuesta por parte del profesor o tener números telefónicos errados, se envían correos que incluyen un video instructivo según el caso, sea aprobación de contrato o firma de minuta, y de igual manera el enlace que conduce a la plataforma CONICO para facilitar el proceso. Seguido de esto, se actualiza el estado de los contratos en la base de datos para tener en cuenta el

proceso del docente en cuanto al seguimiento que se realiza periódicamente y de esta manera se finaliza el proceso de seguimiento de los contratos correspondientes al año 2023. En la figura 3, se puede apreciar la vista previa del video instructivo sobre aprobación y firma de contrato que es enviado por la practicante.

Figura 4. Vista previa de video instructivo sobre aprobación de contrato y firma de minuta.



Nota. Video instructivo publicado por Universidad EAFIT (2023).

En este mismo mes, el jefe encargado anexa a la base de datos contratos pertenecientes a SCALA, los cuales tienen ciertas particularidades, su realización es similar a los demás contratos que la profesional en entrenamiento ha realizado durante su proceso de práctica, lo que se modifica en este caso es la minuta por la cual se realiza, teniendo en cuenta la escuela a la cual pertenece y el anexo de la realización de actividades y entregables por parte del docente, estos ya están estipulados para el caso de SCALA, la practicante debe reconocer el tipo de contrato y agregar el anexo adecuadamente según corresponda.

Para finalizar el tercer mes de práctica, la profesional en entrenamiento continúa la elaboración de contratos como se estipuló en el primer mes, ya que para la fecha se ha tenido gran afluencia en cuanto a la cantidad de contratos pendientes por realizar. El resumen de las acciones del mes tres se encuentran en la siguiente tabla.

Tabla 3. Sistematización tercer mes de práctica.

Fecha	Actividades específicas que la entidad encargó	Tareas	Observaciones - Inquietudes - Intereses
Acciones Ejecutadas entre el 24 de septiembre del 2023 al 23 de octubre del 2023			
26/09/2023 27/09/2023	Realización de seguimiento a contratos y acompañamiento a profesores	Verificación del estado de los contratos en las bases de datos para obtener información sobre el acompañamiento pertinente Realización de llamadas para brindar claridad sobre la aprobación de contratos y firma de minutas Programación de reuniones por medio de teams para evidenciar el proceso y brindar ayuda si así lo requiere el profesor Enviar correos en caso de no obtener respuesta por medio de la llamada con el fin de continuar el proceso pendiente	El seguimiento a profesores se realizó en diversas ocasiones durante el mes, permitiendo tener un mejor control de avance en cuanto al estado de los contratos.
09/10/2023 10/10/2023 11/10/2023	Realización de llamadas a docentes	Actualización del estado de los contratos para tener en cuenta como se encuentra el proceso del docente Realización de llamadas con el fin de recordarle al profesor la probación o firma de minuta Enviar correos o programar reuniones por medio de teams en caso de ser requerido	Al continuar con la realización de llamadas, se evidenciaron cambios al momento de culminar el proceso, revisando cada uno de los contratos.
12/10/2023 13/10/2023	Contratos SCALA	Realización de contratos según la escuela, teniendo en cuenta la particularidad de que pertenecen a SCALA Verificación de parametros para la ejecución del contrato Elaborar el contrato en la plataforma CONICO de la misma manera que los contratos realizados con anterioridad, teniendo en cuenta que estos se realizan con una minuta diferente y se le agregan algunas actividades y entregables	Esta actividad es pertinente ya que permitió profundizar conocimientos previos sobre la realización de contratos.
24/10/2023	Realización de seguimiento a contratos y llamadas	Continuación de la actualización del estado de los contratos y llamadas a profesores para notificar la realización de la aprobación o firma de minuta	Finalizando el mes se evidenció gran avance por parte de los profesores en cuanto al cambio del estado de sus contratos.

Nota. *Elaboración propia (2023).*

Durante el tercer mes, se pudo notar mayor autonomía por parte de la practicante, debido a la constante realización de las actividades durante los meses anteriormente mencionados, permitiéndole ser más eficiente, de igual manera, se brinda acompañamiento por parte de la organización con el fin de velar por el bienestar durante el proceso de prácticas.

2.4 Actividades realizadas durante el cuarto mes (24 de octubre - 23 de noviembre)

A lo largo del cuarto mes de práctica, se realiza en su mayoría la ejecución de contratos en la plataforma CONICO, enfocándose en aplicar correctamente los diversos parámetros y teniendo en cuenta algunos cambios en cuanto al anexo de la seguridad social para los profesores, facilitándoles el diligenciamiento y convirtiendo el proceso en uno más eficiente para la practicante al momento de realizar cambios o hacer continuación al seguimiento, de igual manera, se realiza la actualización del estado de los contratos y llamadas a profesores para notificar la aprobación o firma de minuta.

En este, no se obtiene el resultado esperado ya que teniendo en cuenta la finalización del año, se comienza a dificultar la comunicación con los profesores o no se realizan los cambios que se solicitan para hacer efectivo el pago, esto convierte el proceso en uno más lento sin obtener la culminación de año esperada respecto a los contratos realizados a partir del año 2021 hasta la fecha.

También, en este mes se inicia la realización de una base de datos, la cual debe contener algunos datos históricos de profesores internos y externos correspondientes a educación continua e indicadores del año en curso. Para esto, se hace entrega de cuatro bases de datos en las que se ha recopilado la información a través de los años, estos se deben organizar de forma cronológica siguiendo algunos parámetros indicados por la institución, en el que se solicita número y nombre del centro de costos, escuela, sede, tipo (corporativo/abierto), nombre del curso o diplomado, fecha inicial y final del mismo, cantidad de matriculados y nombre del docente que dicta.

Por último, la practicante realiza acompañamiento logístico a monitores y profesores en cuanto a la correcta asignación de aulas, manejo de equipos como computadores, micrófonos, proyectores y controles, solicita ayuda técnica en caso de necesitarlo y entrega los materiales necesarios para los cursos que lo requieran, esto se lleva a cabo un día sábado en el que debe asistir durante el tiempo requerido. En concordancia con lo anterior se presenta una tabla resumen con las actividades realizadas en el mes 4 de la práctica en la organización:

Tabla 4. Sistematización cuarto mes de práctica.

Fecha	Actividades específicas que la entidad encargó	Tareas	Observaciones - Inquietudes - Intereses
Acciones Ejecutadas entre el 24 de octubre del 2023 al 23 de noviembre del 2023			
24/10/2023 27/10/2023	Realización de contratos en CONICO	Ejecución de contratos en la plataforma Diligenciamiento de datos en la plataforma para la creación de contratos Diligenciar número de contrato, responsable del centro de costos y enlace en la base de datos	
30/10/2023 01/11/2023	Entrega de Informe al jefe de área	Realización de una base de datos, incluyendo diversos datos de cursos y módulos a través de los años Verificación y confirmación de la información Reporte sobre la información que no se encontraba en los archivos entregados Entrega de informe y retroalimentación por parte del encargado	Esta actividad permitió poner a prueba algunos de los conocimientos adquiridos por la practicante durante el proceso en el área, ya que la información se encontraba relacionada y era de gran importancia para darle continuidad a diversos parámetros.
08/11/2023 10/11/2023	Realización de seguimiento a contratos y acompañamiento a profesores	Actualización del estado de los contratos y llamadas a profesores para notificar la realización de la aprobación o firma de minuta	Para el mes en el cual se realiza el seguimiento, no se evidencia progreso en la actualización de estados por parte de los profesores, debido a la época de finalización de año
18/11/2023	Apoyo logístico	Acompañamiento a monitores y profesores en cuanto a la correcta asignación de aulas, manejo de equipos (Computadores, micrófonos, proyectores, controles), solicitar ayuda técnica en caso de necesitarlo y entrega de materiales para los cursos que lo requieran.	

Nota. *Elaboración propia (2023).*

En este mes de práctica, se delega a la practicante otros procesos del área, todavía con el acompañamiento del jefe encargado, con el fin de complementar su aprendizaje y, generar valor al objeto del cargo. De igual manera, se puede evidenciar que el proceso de prácticas ha estado centrado en su mayoría en el proceso de contratación y, teniendo en cuenta que en el área se llevan a cabo otras actividades, pudiese ser beneficioso para el aprendizaje de la practicante vincularse a otras acciones que complementen el conocimiento para la vida profesional.

2.5 Actividades realizadas durante el quinto mes (24 de noviembre – 23 de diciembre).

Para iniciar el quinto mes de práctica se realiza una reunión a la cual asisten diversas áreas del equipo de trabajo, durante este espacio se realizó una retroalimentación sobre lo que fue el año 2023 para las diversas áreas de la organización y se hace la presentación del flujo de trabajo con el detalle de cada uno de los procesos y la persona responsable, en el que se tienen espacios para la presentación, con el objetivo principal de reconocer cada parte del equipo. De igual manera, durante el mes se dio continuidad al cumplimiento de las tareas fijas las cuales son la realización de contratos en la plataforma CONICO y el seguimiento de los mismos.

Culminando el mes se inicia la elaboración de la base de datos correspondiente al año 2024, verificando la apertura de los diferentes cursos y diplomados para el mes de enero, en el que se toma la misma tarifa del presente año y se ingresa la información a la base de datos, por otro lado, se tiene el inicio de los programas a partir del mes de febrero, los cuales tendrán una tarifa distintiva debido al aumento salarial. Seguido de esto se solicita presupuesto para el próximo año y se esperan indicaciones para la correcta ejecución en el proceso de contratación.

Para resumir las actividades realizadas en el quinto mes de la práctica se presenta la siguiente tabla de sistematización:

Tabla 5. Sistematización quinto mes de práctica.

Fecha	Actividades específicas que la entidad encargó	Tareas	Observaciones - Inquietudes - Intereses
Acciones Ejecutadas entre el 24 de noviembre del 2023 al 23 de diciembre del 2023			
28/11/2023	Reunión cierre de fin de año	Durante este espacio se realizó una retroalimentación sobre lo que fue el año 2023 para las diversas áreas de la organización y se hace la presentación del flujo de trabajo.	Este es un espacio necesario para la integración y la definición de funciones para el próximo año.
04/12/2023 15/12/2023	Realización de contratos en CONICO y seguimiento	Ejecución de contratos en la plataforma CONICO Diligenciamiento de información en las bases de datos Actualización del estado de los contratos	
18/12/2023 22/12/2023	Inicio de elaboración de base de datos correspondiente al año 2024	Reporte de cursos y diplomados que tendrán apertura Ingreso de información en la base de datos Solicitud de presupuesto para los diversos centros de costos Actualización de tarifas para el año 2024	Iniciar con este proceso significará mayor eficiencia al inicio del próximo año, ya que se adelanta el diligenciamiento de información con tarifa 2023 y se esperaría a complementar con las tarifas del nuevo año.

Nota. *Elaboración propia (2023).*

Como conclusión del quinto mes de práctica, se puede afirmar que fomentar la comunicación entre las diversas áreas de la organización facilita la realización de trabajos articuladamente y no de forma aislada, con el objetivo de contribuir al logro de los objetivos organizacionales y evitar reprocesos. En cuanto a las actividades realizadas, estas se desarrollaron conforme al plan que se tenía estipulado en primera instancia.

3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica

En este apartado se presentan algunas consideraciones de la práctica profesional desde tres perspectivas, en primer lugar, desde el proceso, específicamente en el área de Desarrollo de Empleados; en segundo lugar, desde lo teórico y conceptual, haciendo una aproximación a la gestión por procesos y al proceso de contratación laboral desde la mirada de diversos autores; finalmente, se reflexiona desde las acciones de la practicante.

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver

El proceso en el cual se lleva a cabo la práctica profesional es el de contratación laboral y de aprendizaje, en el área de Desarrollo de Empleados, en este caso, se puede decir que se da cumplimiento a los objetivos pactados, en los cuales se pretendía el desarrollo de habilidades en la evaluación del desempeño y la retroalimentación constructiva, el trabajo colaborativo con los diferentes departamentos dentro de la organización, ampliar el conocimiento en cuanto al uso de herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión del desarrollo de empleados y reforzar habilidades de comunicación en contextos de formación y desarrollo.

Este proceso es de gran importancia para la organización debido a que la elaboración de los diversos contratos permite la correcta ejecución de las labores por parte de los profesores, de igual manera, facilita el seguimiento para realizar los pagos acorde al tiempo estimado.

En este sentido, las acciones se cumplieron junto con el acompañamiento del jefe encargado, teniendo una comunicación constante, aclarando dudas y retroalimentando sobre los procesos llevados a cabo, es una persona humana, que se enfoca más que todo en la formación personal con el fin de adquirir sentido de pertenencia por la organización para que de esta manera se ejecuten las labores de manera más eficiente y amena.

Teniendo en cuenta la elaboración de los contratos, se consideraría adecuado automatizar el proceso, ya que las acciones se tornan repetitivas de manera manual, significando una mayor inversión de tiempo y disminuyendo la efectividad en la realización de los mismos, sin embargo, algunas partes del proceso aún se encuentran en construcción y se espera la articulación de diversas áreas para convertir este proceso en uno más eficiente.

Es importante concluir que desarrollar las prácticas profesionales dentro de una institución universitaria permitió ampliar los conocimientos que se obtuvieron durante la formación académica como lo es el comportamiento organizacional, entendiendo como se desarrollan los individuos dentro de una organización, permitiendo el diseño de programas de desarrollo que fomenten la colaboración laboral; el análisis de datos con el fin de evaluar el impacto de los programas y la comunicación empresarial teniendo como base los procedimientos relacionados con el desarrollo de empleados a todos los niveles de la organización; evidenciando el funcionamiento de las diversas áreas, teniendo en cuenta la distribución de las tareas, la comunicación efectiva y la puesta en marcha de planes y proyectos que se adaptan al entorno cambiante de las organizaciones.

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual

Teniendo en cuenta el componente teórico y conceptual, se pretende realizar un acercamiento al campo de la gestión por procesos, de igual manera, evidenciar los conceptos relacionados con el proceso de contratación laboral y de aprendizaje.

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, entendiendo estos como un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para el cliente. Cada uno de los procesos que componen el sistema debe contribuir a la consecución de los objetivos de la organización, lo que implica una relación “causa-efecto” entre los resultados de los procesos individuales y los resultados globales del sistema.

El cumplimiento de los estándares del modelo de gestión por procesos, se encuentra enfocado siempre hacia el cliente, transmitiendo la necesidad de un cambio y mejora continuos, fomentando la motivación, sensibilización y participación necesaria; implantando cambios que conduzcan a la mejora de sus resultados, con el fin de garantizar que el proceso sea efectivo y eficiente.

Según Agudelo & Escobar (2008), la gestión por procesos es la transformación de la gestión clásica, a una por procesos basados en la calidad; es un nuevo enfoque que busca que las entradas se transformen en salidas, enfocándose en el mejoramiento continuo, cuidando que las actividades realizadas de manera individual y grupal cumplan con el resultado esperado y añadan valor a los productos o servicios que serán entregados para el cliente.

Así mismo, es beneficioso en una empresa tener en cuenta el mejoramiento continuo garantizando que los procesos existentes sean de calidad, de igual manera, ayudando a realizar un análisis de la situación actual y estableciendo estrategias para llegar a la situación deseada por la empresa (Agudelo & Escobar, 2008).

Para continuar, Zaraztiegui, (1999), afirma que los procesos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se han convertido en la base estructural de un número creciente de empresas. Los procesos son posiblemente el elemento más importante y extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la calidad total, es por esto que debe existir un adecuado

control en los procesos que se realizan dentro de la empresa, asegurando que el producto o servicio final sea de calidad.

De otro modo, se tiene el proceso de contratación laboral como concepto, a nivel global este proceso es fundamental en todas las organizaciones tanto públicas como privadas, debido a que permite mediante un proceso establecido dentro de estas, reclutar personas aptas para desempeñar cargos en los cuales puedan desenvolverse de manera óptima beneficiando al desarrollo de las actividades, el logro de los objetivos y permitiéndoles brindar un servicio de calidad y calidez (Basurto & Yoza, 2022).

Actualmente, las empresas cuentan entre su organización con el área de Recursos Humanos, en la que se lleva el manejo de este proceso y para ello se tienen herramientas sencillas y prácticas de aplicar junto con el personal idóneo y experimentado en el tema, con el fin de seleccionar al candidato más calificado y capacitado y que este cumpla con las expectativas del perfil de la oferta laboral (Camargo, 2014).

Teniendo en cuenta que el factor humano es indispensable e importante en las actividades diarias de un cargo, como para el funcionamiento complejo de la empresa, es importante, que todo el proceso de selección se haga de manera transparente y responsable, por parte del entrevistador guiado por el departamento responsable; este estudio debe ser ético, con criterio, dinámico y objetivo para escoger a la persona adecuada y que se adapte a las políticas de la empresa que están enfocadas a la visión y misión de esta (Camargo, 2014).

3.3 Sobre las acciones del practicante

Tener la oportunidad de realizar práctica profesional es de gran importancia para el futuro profesional, ya que brinda la oportunidad de conocerse mejor como profesional y como persona, identificando fortalezas y áreas de mejora, de igual manera, desarrollando una visión más clara del camino profesional y de esta manera, trabajar en mejorar las habilidades, mediante estímulos que fortalezcan o

incrementen la probabilidad de seguir ejecutando acciones favorables dentro de su desempeño.

Las actividades asignadas a la practicante, se enfocan principalmente en la elaboración de contratos y la realización de seguimiento a los casos particulares de cada profesor, se considera que las acciones llevadas a cabo por la practicante se han acordado según el nivel de formación profesional, aunque se han asignado tareas de tipo operativo que son necesarias para cumplir con el día a día, de la misma manera, se le permitió la participación en algunos procesos que complementaran su experiencia profesional, incluyéndola en la realidad organizacional mientras se aplican los conocimientos adquiridos durante el pregrado.

El proceso llevado a cabo en la Universidad EAFIT fue de gran enseñanza ya que permitió entender cómo se desarrollan internamente los procesos en el área de Desarrollo de Empleados dentro de una institución educativa, la cual se encuentra en constante innovación, enfocándose en procesos de ciencia y tecnología, con el fin de generar conocimiento para ser implementado en el entorno.

Las acciones realizadas por la practicante son de gran apoyo para el área de contratación laboral, ya que se encarga de actividades tan importantes como la elaboración y seguimiento de contratos, los cuales permiten llevar a cabo el proceso de pago de manera más eficiente, de igual manera, se tiene un acercamiento con los profesores y con diversas áreas de la organización, ya que este proceso pasa por diversos filtros, los cuales brindan aprobación para llevar a cabo la contratación. Se puede decir que fue una experiencia enriquecedora para el proceso de formación profesional, permitiendo aplicar algunos conocimientos adquiridos y potenciar habilidades previamente adquiridas.

4. Recomendaciones

En este inciso, según la experiencia adquirida en el proceso de práctica profesional, se presentan recomendaciones a la organización, al área y a los procesos de práctica.

4.1 A la organización o al área sobre el proceso

Se recomienda a la organización potenciar la comunicación entre las áreas involucradas, esto con el objetivo de evitar reprocesos, particularmente, en el momento de realizar el seguimiento al estado de los contratos; al mejorar la comunicación se hubiese podido enfocar el apoyo en otro proceso, generando valor a la organización.

Con respecto al área específica donde se desarrolla la práctica, se recomienda incentivar la participación de los aprendices no sólo en un proceso específico, sino que se pueda hacer parte de los diferentes procesos del área, con el fin de enriquecer el aprendizaje en la práctica profesional y darle al practicante más herramientas para el mundo laboral.

Finalmente, se debería evaluar la posibilidad de ofrecer un plan carrera a los practicantes, alineando los objetivos empresariales con los objetivos del empleado, este permitiría potenciar el crecimiento de la organización mientras se potencializan las habilidades y aptitudes del empleado, mejorando la experiencia e incrementando la fidelización al permitirle avanzar en el ámbito profesional.

4.2 A los procesos de práctica

El proceso de practica se vio acompañado no solo por el jefe inmediato sino por las demás personas en las diferentes áreas, brindando apoyo al momento de realizar nuevas actividades, fomentando el ambiente laboral positivo con el fin de contribuir al bienestar y el desempeño laboral del practicante. En cuanto a las condiciones físicas, se tuvo un sitio de trabajo agradable y adaptado a las condiciones del cargo, permitiendo la constante interacción no solo con el jefe encargado sino con las demás áreas.

Se recomienda a la organización continuar fomentando el proceso de contratación con practicantes, con el fin de fortalecer las relaciones entre la organización y la universidad, beneficiando no solo al practicante en su inmersión laboral sino también a la organización en la captación de nuevos talentos, de igual manera, continuar implementando el acompañamiento de bienestar durante el proceso de práctica, garantizando una experiencia provechosa tanto para la empresa como para el desarrollo del practicante.

Referencias

Agudelo, T. L.F y Escobar, B, J. (2008). *Gestión por Procesos*. Bogotá: Icontec Internacional.

Torres Guananga, G., Rodríguez Leon, J., Inca Falconi, A., Castelo Salazar, Ángel, & Ríos Sanipatin, E. (2019). *La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas*. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>

Zaratiegui, J. R. (1999). *Economía Industrial*. Recuperado el 31 de Mayo del 2016. <http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>.

Camargo Cadena, V. (2014). *La importancia del proceso de selección de personal y vinculación en empresas*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12447/TRABAJO%20DE%20tesis.pdf;sequence=1>

Universidad EAFIT, (s.f.). *Información Institucional*. <https://www.eafit.edu.co/institucional/Paginas/informacion-institucional-universidad-eafit.aspx>

Universidad EAFIT, (s.f.). *Configuración Institucional*. <https://www.eafit.edu.co/institucional/Paginas/Organigrama-Institucional.aspx>

Universidad EAFIT, (s.f.). *Desarrollo de Empleados*. <https://www.eafit.edu.co/bienestar-universitario/desarrollo-empleados/Paginas/inicio.aspx>