

Sistematización de experiencias de práctica en el área de administración del personal de la Lean Tech

Presentado por:

David Mosquera Saldarriaga

Tutor:

Juan Esteban Rodríguez Gómez

Tipo de tutor:

Asesor metodológico

Universidad Autónoma Latinoamericana

Facultad de Administración de Empresas

Medellín

2023

Resumen

El objetivo del presente es presentar la experiencia vivida en el proceso práctico profesional llevado a cabo en la organización Lean Tech, específicamente en el área de Administración del Personal. Por lo tanto, es importante mencionar que las actividades realizadas allí se centraron en la gestión de los retiros de empleados de la organización, el registro de permisos, la asesoría a los trabajadores y la asignación de beneficios a los mismos. Así, dentro de este proyecto se relató el proceso de las tareas mencionadas y se presentaron reflexiones tanto sobre lo acontecido como sobre los aspectos teóricos. Además, se reconoció la importancia del conocimiento adquirido para la formación profesional. Finalmente, se ofrecieron recomendaciones tanto para el área como para el proceso práctico.

Palabras clave: Administración del personal, beneficios, registros, desvinculaciones, recursos humanos.

Parte 1. Introducción.

1.1 Características de la organización.

Para el desarrollo del presente proyecto, es importante mencionar que el proceso de prácticas es realizado en la organización Lean Tech, legalmente constituida con el nombre “Perfiles y soluciones tecnológicas S.A.S”, la cual hace parte del grupo empresarial Lean Group. Dicho grupo se encarga de atender las necesidades de empresas que deciden tercerizar procesos administrativos, de ventas, marketing o desarrollo tecnológico por medio de sus compañías Lean Staffing Solutions, Lean Marketing, Lean Sales y Lean Tech.

Lean Tech es una empresa colombiana con sede principal en Medellín y con subsede en Miami, en Barranquilla, Bogotá, Cartagena, Bucaramanga y Filipinas. Se encuentra en el sector de servicios, además se dedica al desarrollo de Software para clientes en Estados Unidos y Europa por lo tanto adoptaron el inglés como su idioma oficial. Asimismo, se encargan de la elaboración de aplicaciones y del mantenimiento de estas, también diseñan páginas web con todo lo que involucra su creación (diseño, programación, mantenimiento, etc.)

Su visión, la cual es: “Proporcionamos una experiencia excepcional de Nearshoring y actuamos como facilitadores para las empresas que quieren impulsar sus proyectos de desarrollo y establecer su equipo de Desarrollo de Software” (Lean Tech, 2021). Así mismo es de relevancia mencionar su misión, la cual es “De aquí a 2025, queremos consolidarnos como la principal cantera de jóvenes talentos de toda América Latina, al tiempo que proporcionar una oleada de recursos de desarrollo cada vez mejores para las empresas de todo el mundo” (Lean Tech, 2021).

Teniendo en cuenta lo anterior, en la cúspide de Lean Tech (a partir de este momento “LT”) se encuentra la gerencia (CTO), encabezada por su presidente, de allí la organización se desencadena en dos áreas fundamentales, estas son: área de Operaciones, que es la encargada de atender al cliente final, esta lleva a cabo los proyectos, ya sean apps, sitios web, etc. Por otra parte, se encuentra el área de Talent la cual se encarga de coordinar todos los procesos internos de LT mediante sus subáreas, como Administración, Bienestar, TI, Calidad, Crecimiento y desarrollo, Seguridad en el trabajo y Administración de personal en la cual se lleva a cabo, la experiencia de práctica.

1.2 Funciones centrales de la práctica y otras actividades.

Las tareas realizadas en LT se llevaron a cabo en el área de Administración del Personal. El objetivo era brindar una atención adecuada a los empleados con tiempos

de respuesta adecuados, con el fin de que se sintieran satisfechos con el trato recibido por parte de la organización.

Ahora, las tareas específicas que se asignaron para el desarrollo de la práctica fueron:

- Gestionar beneficio de gimnasio de los empleados.
- Llevar el registro de permisos y licencias.
- Generar los documentos de retiro de los empleados que serán desvinculados de LT y gestionar firmas de estos.
- Solicitar al área jurídica la recolección de equipos del personal retirado y hacerle seguimiento.
- Gestionar las firmas de liquidaciones y enviarlas al área de Nómina.
- Garantizar la actualización constante de las diferentes bases de datos
- Generar y enviar certificados de ingresos y retención en la fuente.
- Asesorar y responder preguntas a los empleados frente a procesos del área de Administración del personal.

Parte 2. Contextualización.

2.1 Contextualización del proceso organizacional en el cual participó el practicante.

La subárea de administración de personal era conocida como "People Administration" dentro de LT, tenía la responsabilidad de gestionar el ingreso del personal a la organización. Una de sus funciones era generar los contratos de los empleados, utilizando la información suministrada por el área de reclutamiento. Este último departamento era el encargado de recopilar las hojas de vida, cédulas, certificados laborales y diplomas de los empleados. Una vez recibida esta información, la subárea de administración de personal se encargaba de afiliar a los empleados a la seguridad social y notificar a las demás áreas acerca de los nuevos ingresos. Después de que los empleados se incorporaban a la organización, el área de administración de personal asumía la gestión de las solicitudes de vacaciones y permisos del empleado, esto se lograba mediante la generación de formularios que debían ser firmados tanto por el solicitante como por su jefe directo, para así autorizar oficialmente la solicitud. Además, dicha área también se encargaba de asignar beneficios relacionados con la recreación y la alimentación a los empleados.

Cabe mencionar entonces, que en Lean Tech, se utilizaban distintos métodos de contratación para los empleados: contratación directa, es decir que la empresa se hacía cargo de todas las prestaciones sociales del empleado establecidas por la ley; empleo temporal, que era contratado sin un tiempo por medio de una empresa que le proveía el empleado a LT y contratos como por prestación de servicios es decir como contratistas, en donde la empresa no se hacía cargo de las prestaciones sociales del empleado y le pagaba por su labor realizada por unas tareas específicas. Cada tipo de contrato implicaba condiciones, beneficios y enfoques diferentes en la atención a los colaboradores. Sin embargo, en general, los empleados no tenían una comprensión clara de los beneficios correspondientes a su tipo de contrato, lo que llevaba a la creencia errónea de que todos tenían los mismos beneficios o que debían utilizar los mismos portales para realizar solicitudes. Esta situación generaba inconformidades y malestar entre los empleados.

Además de lo mencionado previamente, en el área de People Administration se encargaban de brindar atención tanto a los empleados contratados directamente por Lean Tech como a aquellos con contratos temporales. Dentro de esta área, se gestionaban diferentes aspectos, tales como la programación de inducciones para los nuevos empleados y las afiliaciones a las cajas de compensación, ARL, salud y fondo de pensiones. Asimismo, se asignaban beneficios adicionales, como el acceso al gimnasio. Este beneficio consistía en una membresía que permitía al empleado disfrutar de los gimnasios de Smart Fit durante un mes. También se ofrecía el beneficio de alimentación, el cual consistía en un bono mensual que los empleados podían utilizar para solicitar comida a través de plataformas como Rappi o en los restaurantes que Lean Tech hubiera establecido previamente. Por otra parte, esta subárea gestionaba todo lo relacionado con los retiros de los empleados como se presentará en el desarrollo de este proyecto.

Por otro lado, en el área de People Administration, se recibían las cartas de renuncia de los empleados y las cartas de despido emitidas por el área jurídica. En esos casos, el equipo se encargaba de gestionar los documentos de retiro, incluyendo el certificado laboral inactivo, que certificaba el período de trabajo del ex empleado en Lean Tech. Además, se tramitaba la carta de autorización de retiro de cesantías, que como su nombre lo indica le permitían al ex empleado retirar sus cesantías en su fondo de pensiones. También, se procedía a retirarlo de la ARL. Asimismo, se enviaban los documentos pertinentes al ex empleado. Estos procesos de retiro también eran reportados a los departamentos jurídico y contable para llevar a cabo la liquidación, recoger los equipos asignados al empleado y así asegurarse de que todo quedara en orden y en buenos términos con el ex empleado.

En conclusión, el equipo de People Administration estaba formado por cuatro empleados con roles bien definidos: una coordinadora, dos auxiliares y un practicante. Cada miembro del equipo desempeñaba sus tareas de manera efectiva, cumpliendo con sus responsabilidades dentro de los plazos establecidos.

En relación con la idea anterior, es destacable mencionar que se mantenía una comunicación constante mediante el uso de una herramienta de comunicación llamada Slack¹. Esto se debía a que la labor de todos los miembros del equipo no era presencial, ya que la coordinadora y uno de los auxiliares trabajaban de forma remota desde Barranquilla y Cartagena, respectivamente. Por lo tanto, la comunicación a través de esta plataforma era esencial. Además, se realizaban reuniones periódicas, ya fueran semanal o quincenalmente, para abordar temas específicos y generales. Durante estas reuniones, se trataban asuntos como las tareas pendientes y las novedades relevantes. Estas reuniones no solo cumplían con el propósito de mantenerse al día, sino que también brindaban la oportunidad de socializar y fortalecer el trabajo en equipo. Es relevante resaltar que todas las solicitudes dirigidas al área eran enviadas a cada integrante del equipo a través de un correo de distribución denominado "*talent request*". Este correo desempeñaba un papel fundamental en el funcionamiento del área, ya que servía para mantener informados a todos los participantes y también para asignar las tareas diarias a cada colaborador de manera equitativa.

En conclusión, uno de los inconvenientes que surgía en el área de People Administration era lo poco persistentes que eran las reuniones interactivas, ya que se podían dar en promedio cada 15 días. A pesar de que la comunicación era constante a través de Slack, las reuniones virtuales a veces no se podían llevar a cabo debido a las ocupaciones de la líder, lo que resultaba en una comunicación exclusivamente a través de chat durante varios días. Esto podía generar momentos en los que el equipo se volvía distante en términos de interacción, lo que podía afectar la sinergia en el equipo, es decir, se podía afectar la coordinación y la planeación entre los integrantes. Además, otra dificultad radicaba en la supervisión del trabajo de cada miembro. La ausencia de un sistema de monitoreo de tiempo en los computadores y el hecho de que la líder trabajaba de forma remota desde otra ciudad dificultaban su capacidad para evaluar el desempeño de los colaboradores.

2.2 Contextualización teórica y/o conceptual del proceso.

A Continuación, se desarrollará el contexto teórico relacionado con el proceso práctico profesional, el cual se basó en procesos relacionados con los recursos humanos, como compensaciones, renuncias y salida de empleados.

Según Chiavenato (2009), el concepto de recursos humanos fue evolucionando a través del tiempo. Primero se denominaba "relaciones industriales" y alrededor de 1950 se empezó a utilizar el término "Administración del personal" donde además de

¹ Slack es una aplicación de comunicación dirigida a empresas, desde esta los colaboradores pueden tener conversaciones e interactuar mediante canales con temáticas.

ser mediadores entre las organizaciones y empleados, se buscaba administrar las personas según lo que dictaban las leyes de ese entonces. Posteriormente, a mediados de 1970, surgió el término de "Recursos humanos" (en adelante "RH"), el cual partía del principio de que las organizaciones deben incorporar un área central fundamentada para el trato de las necesidades de los trabajadores llamada RH (Chiavenato, 2009). Chiavenato también menciona que hasta el 2009 las organizaciones utilizaban este término para tratar a las personas como un activo más. Así pues, los empleados ahora tienen valor, ya que son los que tienen el conocimiento y la creatividad. En este sentido, no se administran personas o recursos, se administra con las personas (Chiavenato, 2009)

Dessler y Varela definen la administración de recursos humanos como “las prácticas y políticas necesarias para manejar las relaciones personales en la función gerencial, incluyendo reclutamiento, capacitación, evaluación, remuneración y la creación de un ambiente seguro, ético y justo para los empleados de la organización.” (Dessler & Varela, 2011, p.2).

Por otra parte, para Jiménez y de Jesús Vizcaíno (2017), el concepto de “Administración del personal” surge en el siglo XX con el fin de mejorar los procesos administrativos y el mejoramiento de las condiciones laborales. Desde allí se empezó a requerir personal especializado y enfocado únicamente en los recursos humanos. (Chávez Jiménez & Vizcaíno, 2017)

Ahora bien, dentro de la gestión de recursos humanos, se busca brindar importancia al factor humano en las organizaciones. Un aspecto fundamental en este sentido es la compensación, que abarca beneficios, bonificaciones y salarios, elementos que contribuyen a la comodidad, la satisfacción y la permanencia de los trabajadores dentro de las organizaciones. Según se menciona, “Se entiende como compensación, a la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, las cuales favorecen los sistemas de retención y mantenimiento dentro de las organizaciones” (Morales & Velandia, 1999, cómo se citó en Armas et al. 2017, p.114).

Teniendo en cuenta lo anterior, las compensaciones además involucran tanto las remuneraciones monetarias, como las no monetarias, que hacen que el trabajador se sienta motivado e importante para una organización, por ello “Las compensaciones pueden también ser denominadas: salarios, jornales, sueldos, viáticos, beneficios psicosociales e incentivos, en forma de premios, etc.” (Morales & Velandia, 1999, cómo se citó en Armas et al. 2017, p.114).

Scott Snell y George Bohlander (2013) ofrecen una perspectiva adicional sobre la compensación. “La compensación consiste en tres componentes principales. La compensación directa comprende los sueldos y los salarios, incentivos, bonos y comisiones de los empleados. La compensación indirecta comprende los beneficios proporcionados por los empleadores, y la compensación no monetaria incluye los

programas de reconocimiento a los asalariados, trabajos gratificantes, apoyo organizacional, ambiente de trabajo y horas de trabajo flexibles para dar cabida a las necesidades personales” (Snell & Bohlander, 2013, p. 394).

Dentro de este orden de ideas, el área de RH no solo apoya el ingreso del personal y su inducción, sino que también vela por mantener el bienestar de estos dentro de las organizaciones. Además, el área de RH se encarga de procesar y gestionar la salida de empleados. Según Armas et al. (2017) el talento humano sirve como soporte y ejecución en el proceso de desvinculación de empleados. (Armas et al. 2017)

En efecto, uno de los mecanismos por los que se puede dar por terminado el vínculo laboral en las organizaciones es la renuncia voluntaria. De esta manera, el trabajador por su propia cuenta decide retirarse de la organización, por lo cual, la empresa queda libre de cubrir indemnizaciones por despido, por lo tanto “Una separación voluntaria implica que, sin un contrato, el patrón o el empleado pueden terminar voluntariamente la relación laboral. El empleado renuncia por cualquier razón de manera voluntaria; de igual forma, el patrón puede decidir dar por terminado el empleo de manera voluntaria” (Dessler, 2009. p.573)

Ahora bien, según Amador (2016) en las organizaciones se pueden presentar separaciones con el empleado, define esta situación como una etapa donde las partes expresan la culminación de la relación laboral y menciona que se pueden dar por diferentes razones, según lo establecido por la ley, una de ellas es la renuncia voluntaria, que se da cuando el colaborador desiste culminar su contrato con el empleador. Otro motivo es la rescisión, que se da cuando la organización decide culminar el contrato porque considera que el empleado incumplió las normas. También menciona que los despidos se pueden dar a causa la organización pretenda reajustar las áreas. (Amador,2016)

Parte 3. Ejecución.

3.1 Acciones del practicante con respecto a la estrategia o proceso en el cual participó.

Dentro de las acciones en la práctica profesional en el área de Administración del personal, una de las tareas consistía en gestionar el beneficio del gimnasio. Este era ofrecido por la empresa a sus empleados con el objetivo de promover su bienestar físico, incentivándolos a asistir al gimnasio. Se reconocía que la práctica regular de ejercicio físico podía contribuir a mejorar la salud y promover una alimentación adecuada. Este beneficio brindaba a los colaboradores la posibilidad de acceder de forma gratuita a los gimnasios de Smart Fit durante un mes. De esta manera, se les otorgaba la oportunidad de aprovechar las instalaciones y servicios disponibles en Smart Fit para cuidar su salud y mantenerse en forma.

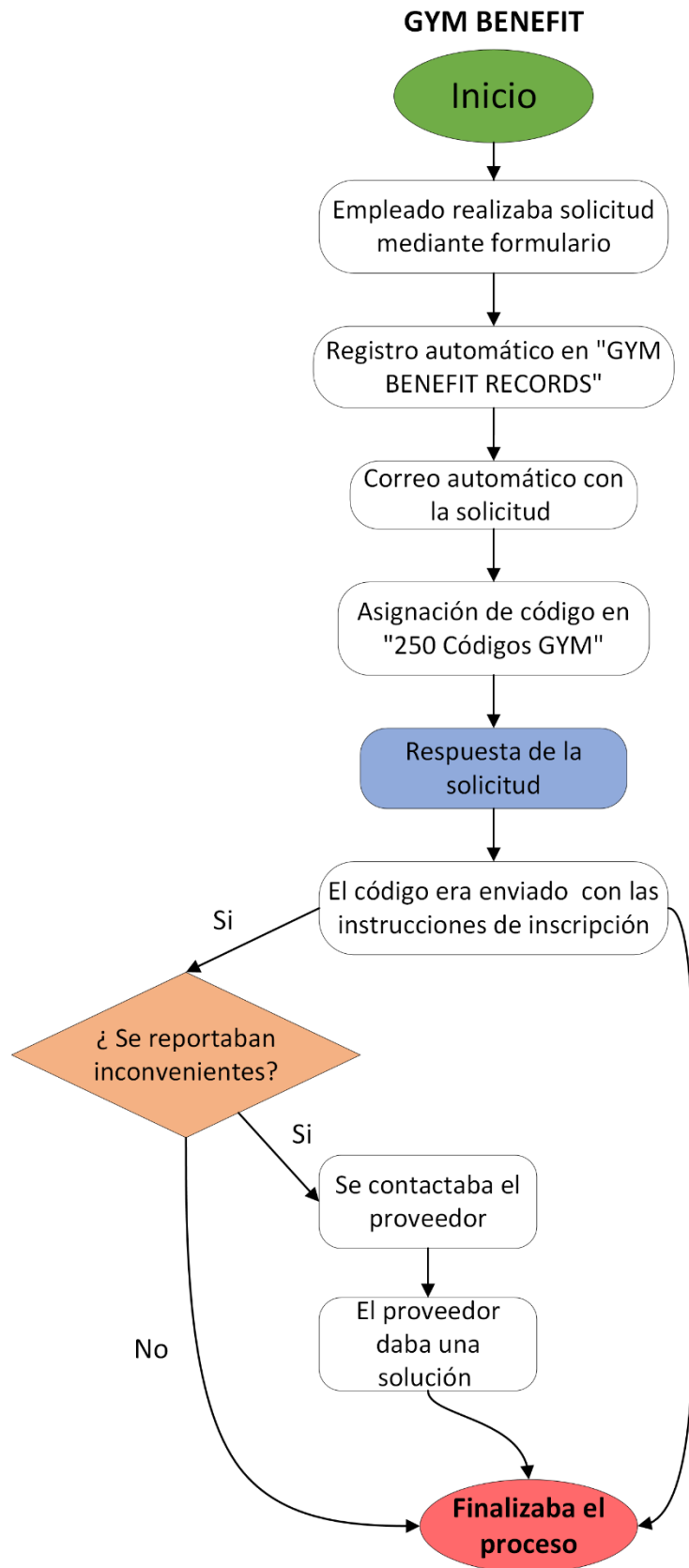
Tomando en consideración lo expuesto, es importante destacar que todas las acciones descritas eran realizadas por el practicante en el área de People Administration. En primer lugar, todos los empleados, ya fueran directos o temporales, tenían la posibilidad de acceder mensualmente a este beneficio. Para ello, debían completar un formulario de manera virtual, proporcionando información como su nombre, edad, correo corporativo, fecha de la solicitud y cargo ocupado. Una vez que los colaboradores enviaban el formulario, la información se registraba automáticamente en una base de datos denominada "*GYM BENEFIT RECORDS*". y de igual manera llegaba un correo con el nombre y cédula del solicitante, todo esto gracias a una automatización que tenía el formulario con la base de datos y el correo.

Una vez recibido el correo, se procedía a responder la solicitud en un plazo máximo de 24 horas, aunque por lo general se respondía en una hora (en promedio). Posteriormente, se ingresaba la información en una segunda base de datos, que contenía los códigos proporcionados por Smart Fit denominada "*250 Códigos GYM*". En esta base de datos se registraba el nombre del empleado junto con la fecha de la solicitud frente al código que se le enviaría. Posteriormente, el código se enviaba al solicitante por correo electrónico, adjuntando un documento con las instrucciones de inscripción de Smart Fit. De esta manera, se completaba la tarea satisfactoriamente.

Ahora bien, en caso de que un empleado reportara algún inconveniente con algún código, se procedía a informar al proveedor (Smart Fit) para que revisara el estado del código, verificando si ya había sido canjeado o presentaba fallas. De esta forma, se buscaba encontrar una solución adecuada, la cual podía implicar proporcionar un nuevo código desde la base de datos o recibir uno nuevo proporcionado por Smart Fit.

A continuación, se presenta una figura que presenta de manera general el proceso anteriormente mencionado.

Figura 1. Flujograma Gym Benefit - Elaboración propia



En ese orden de ideas, la segunda responsabilidad era la del registro de los *Paid times off* y Licencias. Para contextualizar, los *Paid times off* en adelante PTOs² eran los permisos remunerados que proporcionaba la empresa y que establece la ley 1857 de 2017 la cual menciona que “Los empleadores deberán facilitar, promover y gestionar una jornada semestral en la que sus empleados puedan compartir con su familia” (Ley 1857 de 2017 - Gestor Normativo, s/f). Estos eran cinco días en total en todo el año, distribuidos de la siguiente manera: dos días correspondían a “días de la familia” (estos se podían tomar uno en cada semestre), dos días que brindaba la empresa para el uso libre (uno por semestre) y un día libre remunerado por el cumpleaños del colaborador, este se podía solicitar durante todo el mes en el que el empleado cumplía años.

Por otra parte, se encontraban las licencias remuneradas. Estos son permisos que otorgan las leyes ya sea por casos de maternidad, paternidad o luto. El código sustantivo de trabajo en el artículo 236 menciona que “Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de catorce (14) semanas en la época de parto, remunerada con el salario que devengue al entrar a disfrutar del descanso” (Código sustantivo del trabajo, 2011, p.84), el mismo artículo que establece que “El esposo o compañero permanente tendrá derecho a ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad” (Código sustantivo del trabajo, 2011, p.85).

A su vez el código sustantivo del trabajo menciona en el artículo 57 que el empleador tiene deber de “Conceder al trabajador en Caso de fallecimiento de su cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el grado segundo de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil, una licencia remunerada por luto de cinco (05) días hábiles” (Código sustantivo del trabajo, 2011, p.12).

Por otra parte, se encontraban las licencias no remuneradas, los cuales eran permisos que la empresa otorgaba a empleados que ya habían utilizado todos los PTOs y solicitaban permisos fuera de lo que otorga la ley, es decir, situaciones diferente a las de paternidad, maternidad o calamidad.

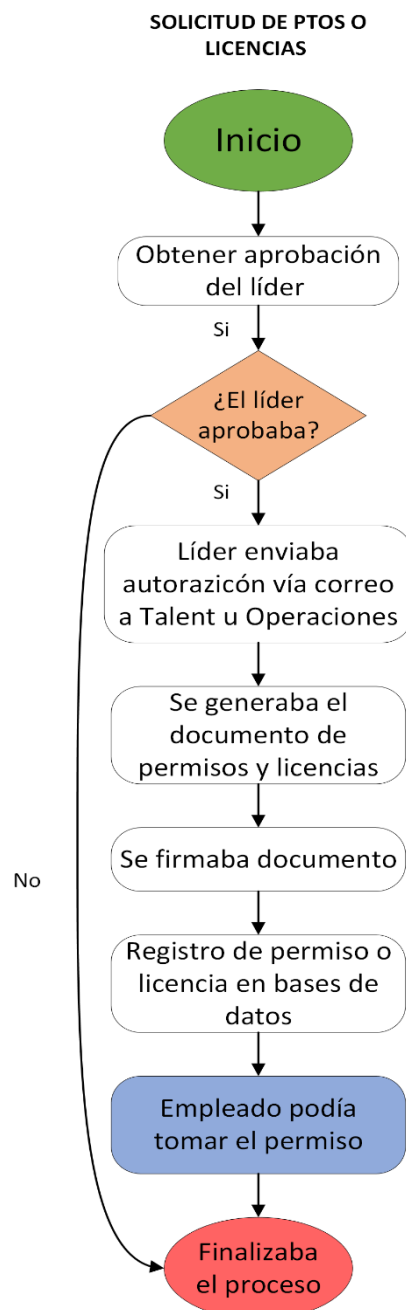
En relación con lo mencionado anteriormente, para solicitar un permiso o licencia, los empleados tenían que seguir un proceso establecido. Este proceso consistía en lo siguiente: primero, debían hablar personalmente con su líder o comunicarse por medio de Slack para obtener su aprobación. Luego, debían enviar un correo electrónico a su líder y al departamento de People Administration u Operaciones (dependiendo del área en la que el empleado trabajara) indicando la fecha del permiso y el motivo. Posteriormente, el líder aprobaba el permiso a través de ese correo electrónico.

² PTO: Paid time off o en español tiempo libre pagado, eran días libres remunerados que el trabajador podía tomar durante los dos semestres del año, entre ellos se encontraban los días de la familia establecidos por la ley, dos días que brindaba LT y el día de su cumpleaños.

Una vez aprobado, el departamento correspondiente, ya sea Talent u Operaciones, generaba un documento que incluía el nombre del solicitante, su número de cédula, la fecha del permiso, el nombre de la persona que lo aprobaba y su número de cédula. Este documento debía ser firmado virtualmente por ambas partes, es decir, por el solicitante y el líder. Una vez obtenidas las firmas, el colaborador podía tomar el permiso en la fecha indicada en el documento.

Finalmente, se registraban estos permisos en diversas bases de datos, como se explicará más adelante en el desarrollo de este punto.

Figura 2. Solicitud de PTOs o licencias - Elaboración propia



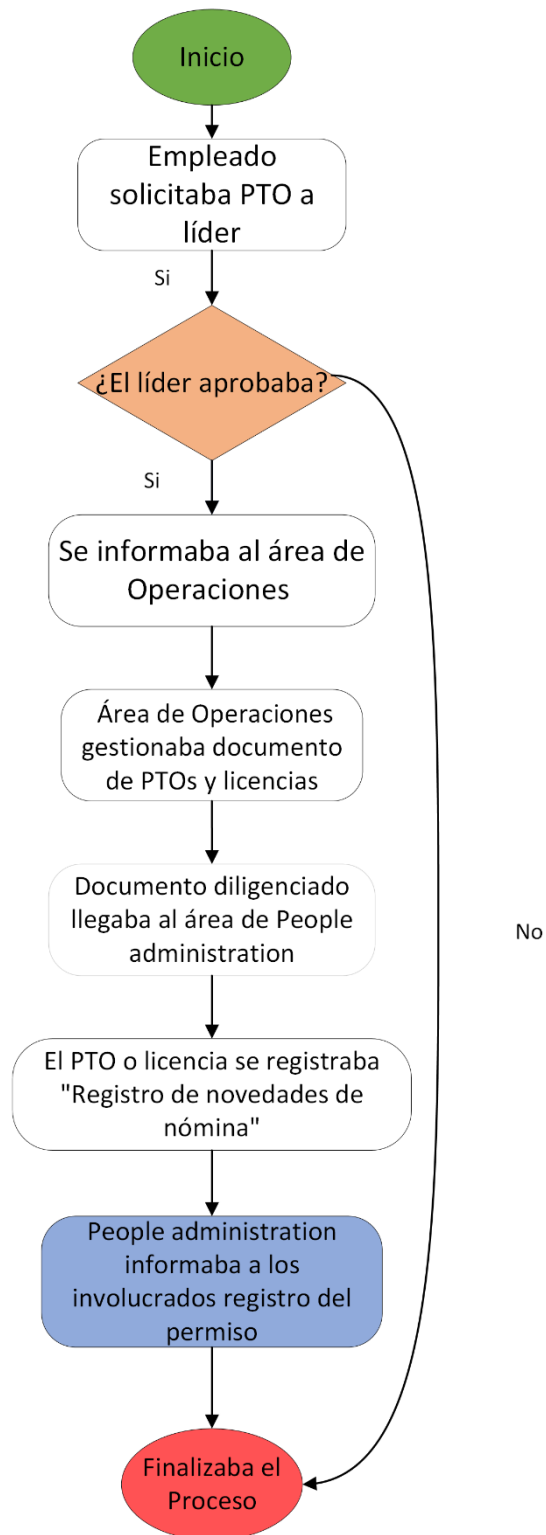
Dentro de este orden de ideas, al momento de realizar el registro de PTOs y licencias era importante tener en cuenta lo que fue mencionado en las características de la organización, es decir, LT tenía dos áreas fundamentales: Operaciones y Talent. Para el área de Operaciones los permisos eran gestionados por sus colaboradores, estos proporcionaban el documento ya firmado por el solicitante y su jefe vía correo.

En el caso de los permisos tomados por los colaboradores del área de Operaciones, la actividad consistía en registrarlos en una base de datos llamada "*Registro de novedades de nómina*" durante la quincena correspondiente. Es importante mencionar que en esta base de datos se separaban los permisos en hojas de cálculo específicas para cada quincena. Por ejemplo, se tenían hojas de cálculo para cada mes de la siguiente manera: **Q1 Agosto, Q2 Agosto, Q1 Septiembre, Q2 Septiembre**, y así sucesivamente para el resto del año. Esta estructura facilitaba que la coordinadora pudiera generar informes con las diferentes novedades y enviarlos al área de Nómina.

Ahora bien, en dicha base de datos se mencionaba el nombre del empleado, la cédula, la fecha del permiso, el tipo de permiso (PTO o licencia) y el nombre de quien lo autorizaba. Finalmente se enviaba un correo a los involucrados informando que el permiso ya había sido registrado y se guardaba el documento de permisos y licencias como evidencia en la carpeta del empleado en cuestión.

Por lo tanto, se presenta a continuación un flujograma, para ilustrar el proceso de la gestión de los permisos del personal del área de Operaciones.

Figura 3. Flujograma de PTO's del área de Operaciones – Elaboración propia

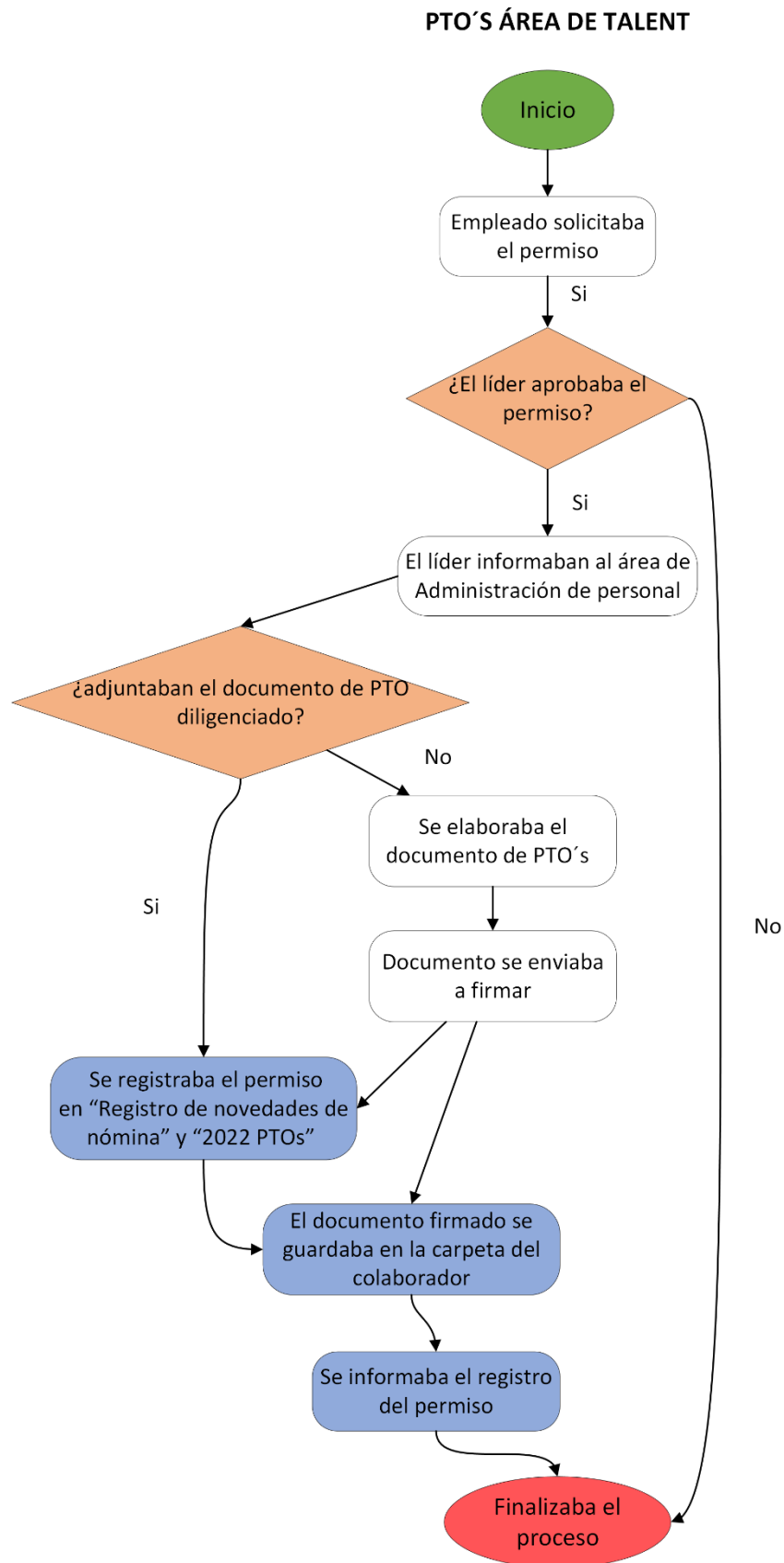
PTO'S ÁREA DE OPERACIONES

En segundo lugar, para el área de Talent los permisos eran gestionados de manera similar. En primera instancia cada subárea enviaba el permiso ya firmado por medio de un correo, sin embargo, para los permisos del personal del área de Talent se debía realizar el registro en dos bases de datos, la primera "*Registro de novedades de nómina*" con los mismos requerimientos anteriormente mencionados, y la segunda llamada "*2022 PTOs*" en la cual quedaba la trazabilidad de los permisos, esta se debía alimentar con los siguientes datos: el nombre del solicitante, el día que inició en la compañía, el correo corporativo, la fecha del permiso y el nombre del líder.

Una vez culminado el registro, se respondía en el mismo hilo de correo electrónico para informar que el permiso había sido gestionado. Sin embargo, en algunas ocasiones era necesario generar un documento de PTOs y licencias con la información del solicitante, este se debía enviar para ser firmado de manera virtual por ambas partes (el solicitante y su líder). Esto se debía a que algunos colaboradores del área de Talent no tenían acceso a la aplicación para completar y firmar el formulario de manera. Posterior a las firmas, realizaba el proceso anteriormente mencionado y así culminaba esta responsabilidad. Por lo tanto, se proporciona una representación gráfica que ofrece una visión general del proceso de gestión de permisos en el área de Talent.

Ahora bien, las licencias eran remitidas y gestionadas directamente con el área de People administración. Estas eran solicitadas vía correo, dicha solicitud debía ser enviada por el líder del empleado que la requeriría, indicando el motivo y la evidencia, es decir, si era un caso de calamidad se presentaba el acta de defunción del familiar, si era un caso de maternidad o de paternidad se debía presentar el registro de nacimiento del recién nacido. Por otra parte, en caso tal de ser una licencia no remunerada, el líder debía informar los días en los que autorizaba al colaborador. Posteriormente, se guardaba el soporte en la carpeta del empleado y finalmente se hacía el mismo proceso de registro de la misma forma como en los permisos (registro en bases de datos, formato de permiso o licencia y se guardaba en la carpeta del colaborador).

Figura 4. Flujograma de PTO's del área de Talent – Elaboración propia

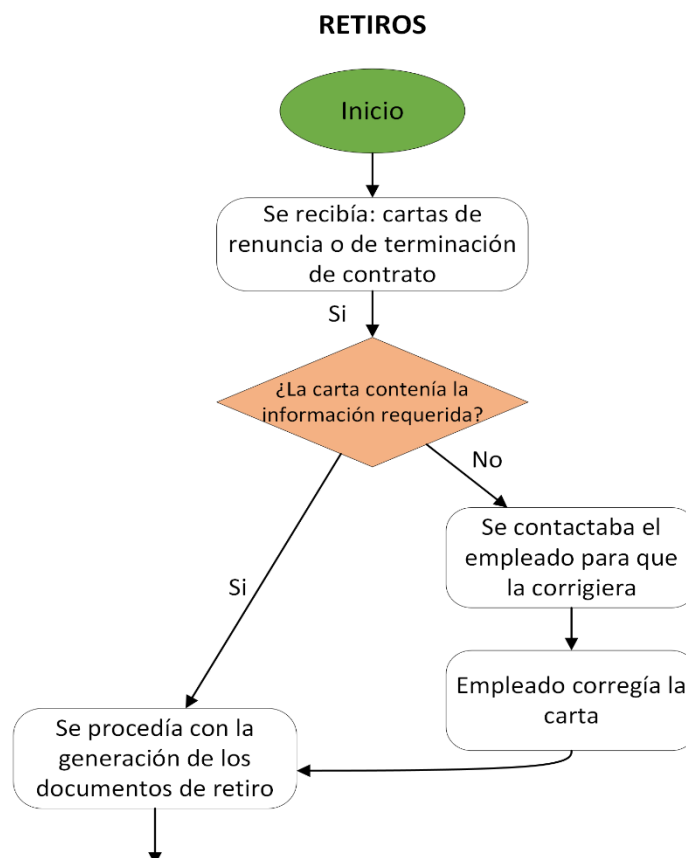


Sumado a lo anterior, otra de las tareas asignadas en la práctica profesional correspondía a generar los documentos de retiro de los empleados que se desvinculaban directamente de Lean Tech, independientemente de la causa. Estas desvinculaciones se podían dar por: renuncia voluntaria, por despido con justa causa o por despido sin justa causa. Por lo tanto, los documentos que debían ser gestionados eran los siguientes: la carta de aceptación de renuncia, el certificado laboral inactivo, el certificado de protección al cesante, la carta de retiro de cesantías, las últimas tres colillas de pago, el certificado de ingresos y retenciones, el certificado de afiliación de la ARL y el certificado de aportes a la seguridad social.

Para empezar con la expedición de los documentos anteriormente mencionados, el área de crecimiento, los líderes de cada área o el área jurídica, debían proporcionar la carta de renuncia o carta de terminación de contrato con la información del empleado, las mismas que para ser aceptadas y legalmente correctas, debían estar dirigidas a *“Perfiles y soluciones tecnológicas”*, especificando el último día en la compañía, la cédula de la persona que se saldría y con su firma, si estos requisitos no se cumplían no se podía proceder con la desvinculación, por lo que en dichos casos se requería contactar al colaborador para que corrigiera el escrito y de esta manera proceder con la generación de los documentos y ejecutar la salida.

A continuación, se presentarán imágenes presentando el proceso de los retiros.

Figura 5. Flujograma gestión de retiros 1 – Elaboración propia.



Después, una vez se contaba con la carta de renuncia o terminación de contrato, se procedía a utilizar la carpeta "retiros" en Google Drive. Dentro de esta carpeta, se creaba una subcarpeta con el nombre del colaborador y la fecha de retiro, donde se almacenaban todos los documentos relacionados con el retiro del empleado. Lo que daba pie a generar los documentos anteriormente mencionados.

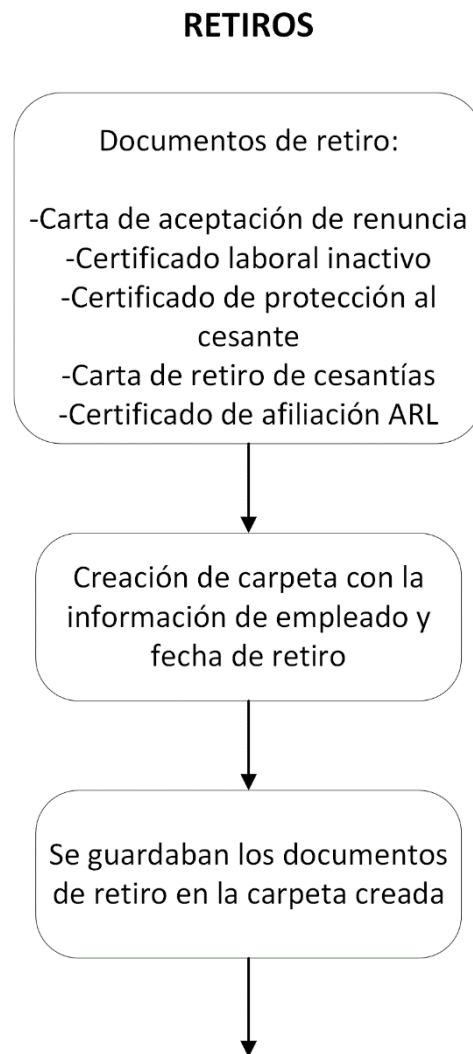
En primer lugar, se gestionaba la carta de aceptación de la renuncia, en los que fuera necesaria, teniendo en cuenta que en las terminaciones de contrato por justa o sin justa causa, no era necesario tramitar dicha carta. La carta de aceptación de la renuncia confirmaba que LT había recibido y aceptado la petición del empleado, a su vez confirmaba el retiro en la fecha indicada. Luego, se procedía a enviar el documento a la coordinadora de administración de personal y el colaborador para que los firmaran. Una vez firmada, se guardaba en la subcarpeta anteriormente mencionada, junto con los demás documentos mencionados.

Además, se realizaba la gestión del certificado laboral inactivo, el cual contenía la fecha de inicio en LT y la fecha de salida, certificando la participación del empleado en la organización durante un período determinado. Asimismo, se gestionaba el certificado de protección al cesante, el cual se generaba únicamente para empleados con un salario inferior a los 4 salarios mínimos vigentes en 2022. Este certificado permitía solicitar un subsidio gubernamental para desempleados, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1636 de 2013, que indica que "Todos los trabajadores del sector público y privado, dependientes o independientes, que realicen aportes a las Cajas de Compensación Familiar, por lo menos por un año continuo o discontinuo en los últimos tres (3) años si se es dependiente, y por lo menos dos años continuos o discontinuos en los últimos tres (3) años si se es independiente, accederán al Mecanismo de Protección al Cesante, sin importar la forma de su vinculación laboral, y de conformidad con lo establecido por la reglamentación que determine el Gobierno Nacional." (Ley 1636 de 2013 - Gestor Normativo, s/f)

Adicionalmente, se generaba la carta de retiro de cesantías, dirigida al fondo de pensiones donde el empleado tenía sus cesantías. Esta carta permitía reclamar el saldo cotizado por la empresa durante el período determinado. Estos últimos tres documentos debían ser firmados por la coordinadora de People Administration.

Sumado a lo anterior, el empleado era retirado de la ARL en la plataforma de Sura y para tener un registro de ello, se generaba un certificado de afiliación, en el cual se evidenciaba el día inicial y el día final de la afiliación, por lo tanto, es así como este documento serviría como constancia, para evidenciar que el trabajador estuvo bajo un seguro durante sus labores en un tiempo determinado, y que, a partir de la fecha de su salida, LT no tenía obligación sobre sus riesgos laborales.

Figura 6. Flujograma gestión de retiros 2 – Elaboración propia



En relación con lo mencionado anteriormente, al gestionar los documentos de retiro, se enviaba un correo notificando la salida de los empleados a los siguientes departamentos: Nómina, Tecnología e Información (TI) y Administración. Esto se hacía con el propósito de que cada área llevara a cabo sus respectivas tareas, como la liquidación (en el caso de Nómina), la desactivación de credenciales y cuentas de correo electrónico del colaborador (en el caso de TI), y la recolección de tarjetas de acceso (en el caso de Administración).

En el mismo correo, como respaldo de la salida del empleado y del proceso de retiro, se adjuntaban el certificado de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), la carta de renuncia o de terminación de contrato, y la carta de aceptación de renuncia debidamente firmada. Una vez enviado el correo, se dejaba un registro de la tarea en una base de datos llamada "*Seguimiento de recolección de equipos*". Esta base de

datos contenía información como el nombre del empleado que se retiraba, su número de cédula, la fecha de retiro y el motivo de la salida. Además, la base de datos incluía casillas con cuadros de confirmación para validar si se había informado la novedad a todos los departamentos, si se había solicitado la recolección de equipos y si se había enviado la liquidación. Esto permitía tener un registro del estado de las salidas y tener en cuenta cualquier aspecto pendiente.

A continuación, se procedía a descargar las colillas de pago de las últimas tres quincenas hasta la fecha de retiro, así como el certificado de ingresos y retenciones correspondiente al año en curso (2022), a través de la plataforma Sortime³. Por otro lado, la gestión del certificado de aportes a la seguridad social se obtenía mediante la colaboración de un responsable del área de Nómina, a dicho encargado se le informaba sobre los retiros para que pudiera generar y enviar dicho certificado. Estos documentos, al igual que los mencionados anteriormente, se archivaban tanto en la carpeta específica creada dentro de la sección de "retiros" como en la carpeta individual de cada empleado.

En ese orden de ideas, luego de gestionar y poseer todos los documentos mencionados, se enviaba un correo a los excolaboradores, agradeciéndoles su tiempo de permanencia y adjuntando los documentos de su retiro, los cuales eran: el certificado laboral inactivo, la carta de retiro de cesantías, el certificado de protección al cesante, las tres colillas de pago, el certificado de ingresos y el certificado de aportes a la seguridad social.

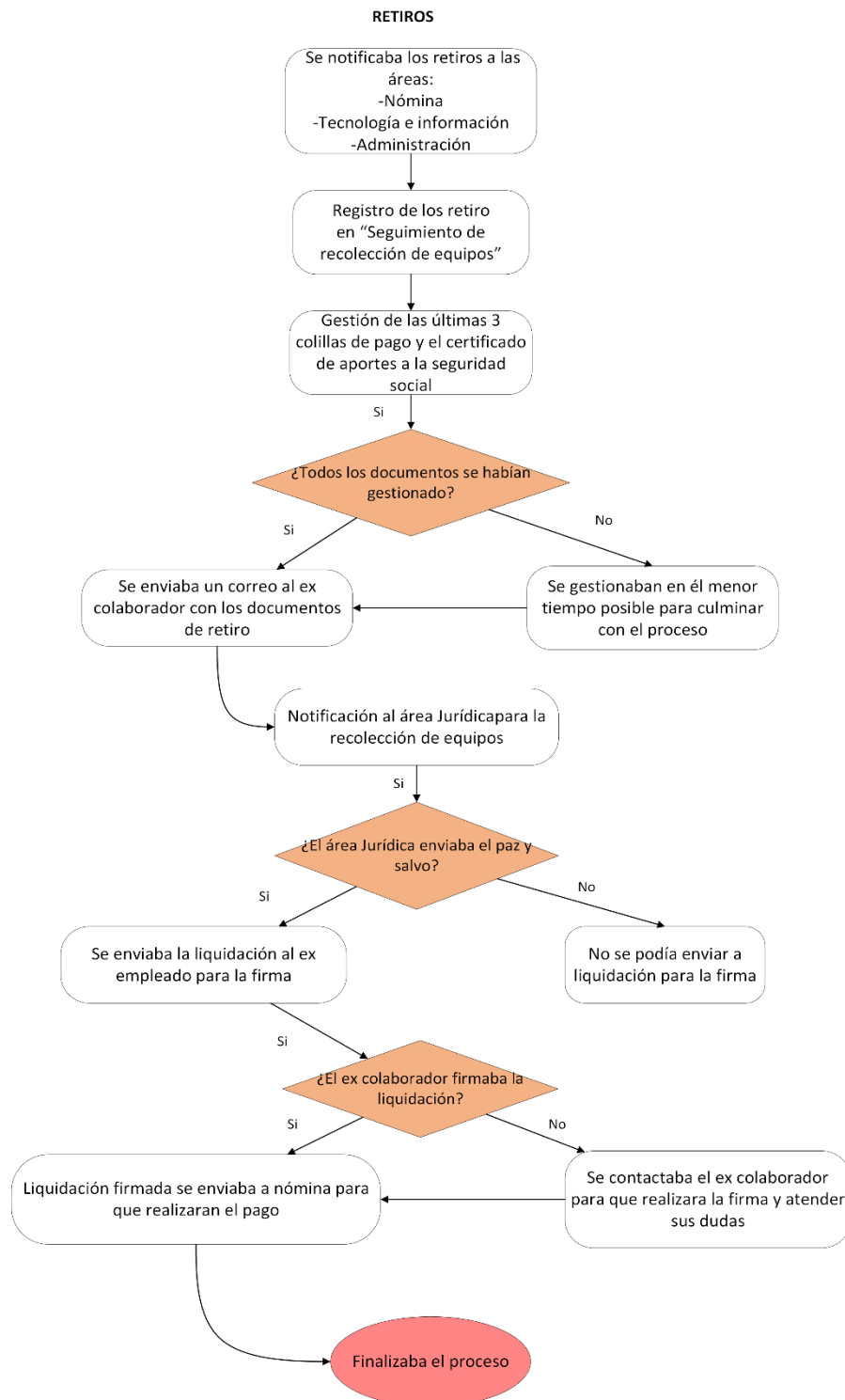
Teniendo en cuenta lo anterior, otro proceso que se realizaba dentro de los retiros era el de la recolección de equipos, este se ejecutaba por lo general el último día laboral de los colaboradores. Se enviaba un correo al área jurídica solicitando la recolección de equipos del personal, para luego hacerle seguimiento a la misma, ya que de esta manera se aseguraba que las personas habían devuelto los equipos tecnológicos y así poder enviar la liquidación. Con dicha solicitud el área jurídica se comunicaba con el área logística, los cuales enviaban una ruta a cada parte de Colombia recolectando los equipos que serían devueltos a las sedes principales de donde se habían enviado (Bogotá, Medellín, Barranquilla o Miami). Luego al tener los equipos de vuelta en inventario, el área jurídica enviaba confirmando el paz y salvo de los extrabajadores y para dejar registro se confirmaba en la casilla de selección de la base de datos "*Seguimiento de recolección de equipos*".

Ahora bien, en los retiros, el área de Nómina enviaba la liquidación para que ésta fuera firmada por la persona ya retirada, por lo tanto, otra responsabilidad era la gestión de firmas de las liquidaciones. Estas se enviaban a la firma por medio de la

³ Sortime era un software que contenía la información de los contratos de los empleados, en qué fecha fueron contratados y su salario, el cual servía para conectar la información entre el área de nómina y el área de recursos humanos, además también servía para generar informes y generar reportes.

plataforma PandaDoc⁴ al correo personal del excolaborador. En caso tal de que la firma no fuera realizada en un tiempo de 4 días, se contactaba al ex empleado para enviarle el link para la firma virtual, Una vez la liquidación estuviera diligenciada se remitía de nuevo al área de Nómina para que estos realizaran el respectivo pago.

Figura 7. Flujograma gestión de retiros 3 – Elaboración propia

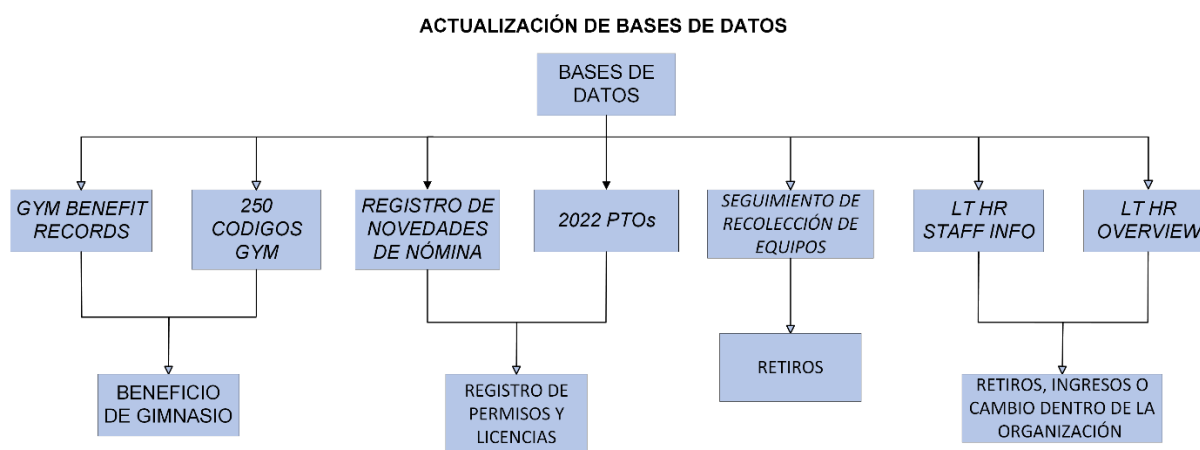


⁴ PandaDoc es una aplicación que sirve para firmar documentos de manera virtual, este genera autenticidad y validez de las firmas mediante un certificado.

Sumado a lo anterior, otra asignación de la práctica fue la actualización de bases de datos adicionales a las ya mencionadas. En primer lugar, existía una base de datos llamada "LT HR Staff info" que contenía la información completa de los empleados directos de LT. Esta base de datos se actualizaba al momento de realizar desvinculaciones, cambiando el estado de los empleados de activo a inactivo y registrando la fecha de retiro correspondiente. Sin embargo, a lo largo de la práctica, se decidió eliminar esta base de datos, ya que contenía la misma información que otras bases de datos existentes y se le daba poco uso. Por lo tanto, esta tarea fue eliminada en un momento determinado.

Una segunda base de datos era llamada "LT HR Overview", la cual fue creada en el curso de la práctica, debido a que por parte del área de calidad vieron necesario la creación de una base de datos donde se encontrarán únicamente los empleados del área de Talent. En esta última, se recopilaba información específicamente de los empleados de Talent, como su nombre, número de cédula, cargo, quien era su líder, estado del empleado (activo o inactivo) y su nivel de inglés. Era necesario actualizar esta base de datos con la información de los nuevos empleados del área de Talent y registrar las salidas correspondientes cuando ocurrieran.

Figura 8. Actualización de bases de datos – Elaboración propia



continuando con el desarrollo de las tareas asignadas, una de ellas consistía en la generación y envío de certificados de ingresos y retenciones, conocidos también como el formulario 220 de la DIAN. Este formulario tiene la función de mostrar la trazabilidad de los pagos realizados por la organización al empleado durante su relación laboral, y es necesario para cumplir con la obligación de declaración de renta, tal como lo establece el Estatuto Tributario en el artículo 594 (Compilación Jurídica de la DIAN - Decreto 624 de 1989, s/f).

En esta labor, tanto los empleados activos como los retirados solicitaban el certificado a través del área de People Administration, con el propósito de utilizarlo en su declaración de renta. El proceso de generación se llevaba a cabo de manera

automática utilizando el software Sortime, el cual contenía la información de los pagos realizados a los colaboradores, tanto actuales como antiguos. A través de este software, era posible visualizar el historial completo de pagos de nómina, la fecha de ingreso, la caja de compensación a la cual estaban afiliados, el monto del salario, el tipo de contrato, así como el historial de ingresos y retenciones correspondientes. De esta forma, se generaba el certificado de ingresos y retenciones en formato 220 y se enviaba a la persona solicitante, para que pudiera utilizarlo adecuadamente en su proceso de declaración de renta

Seguidamente, otra responsabilidad se basaba en asesorar a empleados, es decir a atender a sus preguntas y orientarlos frente a lo que pudieran necesitar. Por lo general los colaboradores o excolaboradores preguntaban sobre requerimientos como: su liquidación, el gym benefit, sobre los procedimientos para un permiso o sobre cualquier proceso de las tareas anteriormente mencionadas. Por lo tanto, el personal realizaba sus preguntas por medio del correo, por Slack o de manera presencial; así pues, la responsabilidad era orientarlos hacia lo que debían hacer dentro de los procesos y en caso de no tener la respuesta frente a su inquietud, direccionarlos con la persona que se debían comunicar para que pudiera solucionar su situación.

Finalmente, como parte integral del proceso, era de vital importancia mantener los archivos físicos actualizados, los cuales LT debía conservar. Además de servir como copias físicas de respaldo para respaldar toda la documentación gestionada de forma electrónica, estos archivos garantizaban tener un respaldo en caso de pérdida o eliminación accidental de los archivos electrónicos.

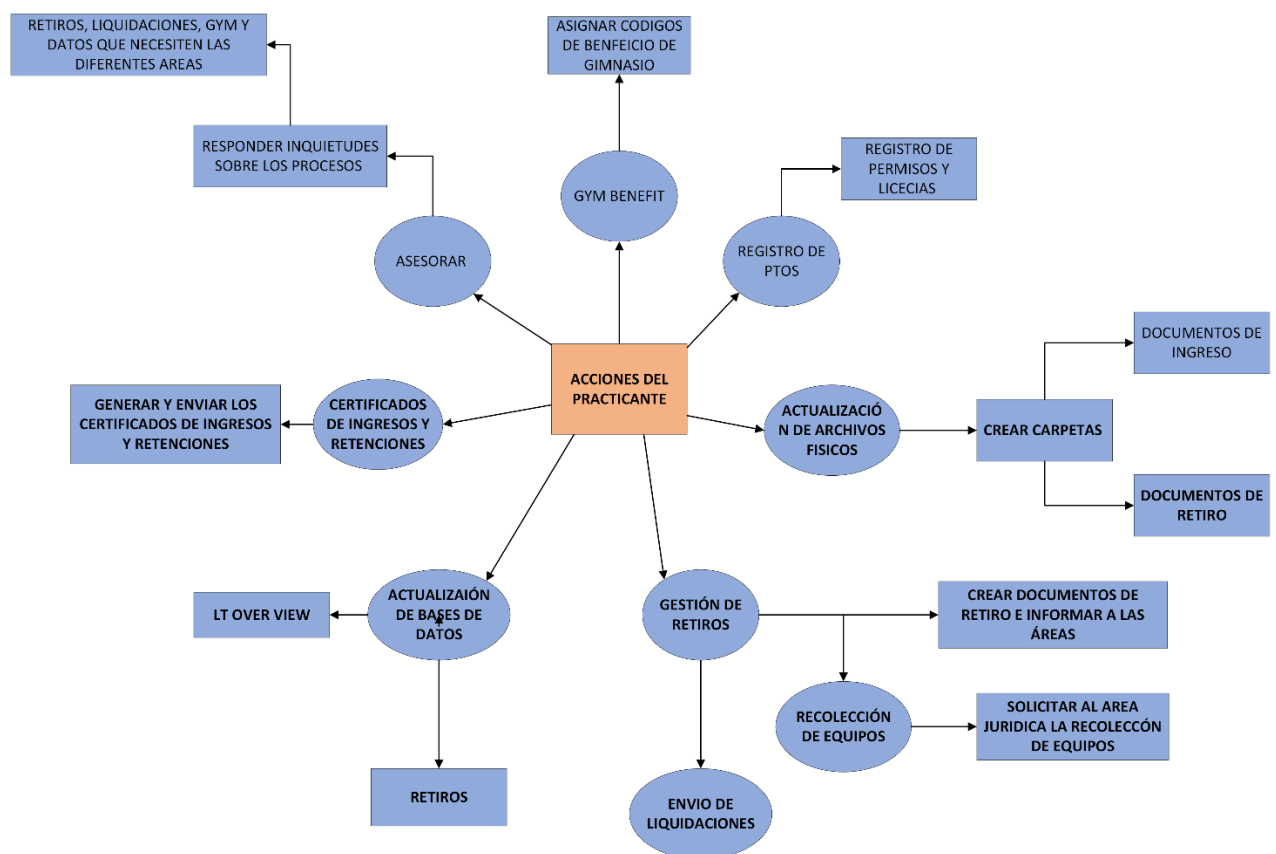
En estos archivos físicos se creaban carpetas individuales para cada empleado contratado directamente por LT, tanto para aquellos que se encontraban activos como para los que ya no formaban parte de la empresa. Estas carpetas debían contener diversos documentos, como la hoja de vida de cada empleado, certificados laborales, diplomas, certificado de la EPS, certificado del fondo de pensiones, contrato de trabajo, certificado de la ARL, certificado bancario, certificado de la caja de compensación familiar y el acta de confidencialidad firmada por el colaborador. Estos documentos se generaban durante el proceso de contratación y eran gestionados electrónicamente por los asistentes del área de People Administration. Por lo tanto, el compromiso consistía en mantener actualizadas las carpetas físicas de los empleados activos o retirados.

Además, estos archivos debían ser actualizados regularmente para incluir documentos adicionales, como permisos y registros de vacaciones. Si un colaborador cambiaba de fondo de pensiones, esta información se actualizaba tanto en el archivo físico como en el electrónico. El objetivo era asegurar que las carpetas físicas de cada empleado contuvieran la misma información que las carpetas virtuales, garantizando así la integridad y consistencia de los archivos.

En caso de retiro, estos archivos también debían ser actualizados. Estos estaban separados por empleados activos y empleados inactivos, por lo que, al momento de ser gestionado un retiro, se imprimían todos los documentos de retiro anteriormente mencionados, para ser archivados en la carpeta de cada colaborador y, finalmente, pasar la carpeta del lado de los activos para el lado de los inactivos.

Todas las acciones anteriormente mencionadas, se pueden observar en la siguiente figura, esto con el fin de tener una visión general de las tareas durante la práctica.

Figura 9. Mapa de acciones de la práctica – Elaboración propia



Parte 4. Reflexiones.

4.1 Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del proceso en el que usted participó.

Dentro del transcurso de la práctica profesional se evidenció el proceso organizacional de LT. Es cierto que el desarrollo de la práctica fue en el área de administración de personal, sin embargo, el ambiente laboral y los diálogos con compañeros de otras áreas, facilitaron el entendimiento del funcionamiento de esta empresa y la relación con sus clientes.

Ahora bien, Lean Tech es una empresa que operaba con empleados de diferentes empresas del grupo empresarial, por ende, actuaba en pro y bajo la supervisión de la empresa principal: Lean Solutions Group. Sus procesos eran complejos de entender, tales como presupuestos y contrataciones, esto a título personal generaba confusiones. Es decir, en cuanto a los presupuestos, parte de los beneficios eran cubiertos por una parte externa de LT, así pues, los fondos para los beneficios de los empleados se distribuían entre el área de Operaciones y el área de Talent, por separado; por lo que, en ocasiones, se hacían actividades diferentes para las personas de cada área. A modo de ejemplo, quincenal o semanalmente los viernes, el área de administración compraba aperitivos para las personas del área de Talent, lo cual resultaba incómodo, ya que de cierta manera excluían a ciertas personas.

Por otro lado, en relación con las contrataciones, LT tenía una relación de empleados compartidos con una empresa del grupo llamada Lean Staffing. Estos trabajadores eran enviados a LT para ocupar puestos permanentes y cubrir vacantes. Sin embargo, en muchas ocasiones, estas personas comenzaban a trabajar sin ser reportadas al área de People Administration. Esto planteaba dos desafíos importantes. En primer lugar, era relevante tener conocimiento de dichos casos para generar informes y tomar decisiones corporativas, también para que LT tuviera conocimiento de los empleados que colaboraban en la empresa y tuviera acceso a su información. En segundo lugar, el área de People Administration era responsable de gestionar el ingreso de todo el personal en LT, independientemente de su tipo de contrato.

Esta situación generaba confusión, ya que algunos empleados de Lean Staffing (en adelante LS) no eran reportados en LT, lo que implicaba que su información no aparecía en las bases de datos y se producía una descentralización de la información. Lo mismo ocurría cuando se presentaban retiros. Los empleados de LS dejaban la organización sin previo aviso, lo que significaba que en cualquier momento ciertos procesos podrían interrumpirse, generando desinformación y dificultades en la continuidad de las actividades. Era necesario establecer un proceso claro y fluido de comunicación y registro entre LT y Lean Staffing para garantizar una gestión eficiente de la información y evitar interrupciones innecesarias en los procesos.

En consecuencia, desde People Administration la comunicación con el área de TI era relativamente constante, ya que desde allí se activaban las cuentas de los empleados nuevos o por el contrario la desactivación de las mismas en caso de retiros. Un ejemplo ilustrativo de esta interacción ocurrió cuando el área de TI cambió a sus colaboradores sin previo aviso a las diferentes áreas de LT. Estos colaboradores estaban contratados por Lean Staffing (LS). Esta situación generó confusión y retrasos en la comunicación entre las áreas, ya que los nuevos empleados del área de TI aún estaban en proceso de inducción y desconocían los procedimientos que debían realizar en conjunto con otras áreas, incluyendo People Administration.

Ante la interrupción inesperada de la comunicación, el personal de People Administration tomó la iniciativa de indagar sobre lo sucedido y descubrió que el área de TI ya contaba con nuevos empleados. Esto resultó en una ralentización de los procesos de activación y desactivación de cuentas, mientras el nuevo personal de TI se adaptaba a sus funciones. Para evitar más confusiones y establecer los procesos de colaboración entre ambas áreas, se convocó una reunión en la que se aclararon los malentendidos y se restableció la comunicación efectiva

Todo lo anterior, se pudo mitigar con un previo aviso por parte de TI, era probable que mientras los empleados nuevos se adaptaran el proceso podría ser menos rápido, sin embargo, se hubiera podido crear una inducción guiada frente a los procesos que se tenía entre ambas áreas, evitando retrasos en los procesos por falta de información.

Dentro del área de Administración del Personal, se llevaban a cabo las tareas diarias de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos. Esto se debía a que cada miembro del equipo tenía definidas sus responsabilidades, se utilizaban los canales de comunicación pertinentemente y los colaboradores estaban dispuestos a atender cualquier requerimiento urgente que surgiera. El trabajo en equipo y la comunicación efectiva permitían que el área fuera proactiva, evidenciando colaboración grupal.

En caso de que se presentara alguna desinformación, el equipo de Administración del Personal buscaba soluciones que evitaran que el sistema organizacional se viera afectado y que los procesos se desarrollaran sin contratiempos. Esto implicaba buscar la colaboración de empleados de otras áreas y convocar reuniones para aclarar cualquier punto necesario. El enfoque del área era mejorar los procesos y trabajar en conjunto para alcanzar las metas establecidas.

Ahora bien, los ingresos, se realizaban los lunes, gracias a la información en conjunto suministrada por las demás áreas y de manera fundamental del área de reclutamiento. Todo estaba regido por la normatividad vigente colombiana frente lo que implica contratar personal, para no incurrir con sanciones monetarias por el incumplimiento de esta, por lo que era de suma importancia que el colaborador estuviera afiliado a la ARL, la salud, a la pensión y que también recibiera la inducción frente a los riesgos y de la organización en general. Lo que mostraba gran responsabilidad, formalidad y profesionalismo por parte del área y de la empresa.

En cuanto a los retiros, estos eran gestionados en el menor tiempo posible para no presentar inconvenientes con los excolaboradores. Se generaban sus documentos y así mismo eran enviados. De la misma manera, se informaba a las diferentes áreas, para lograr que el colaborador entregara los equipos, tuviera el paz y salvo y pudiera tener su liquidación en el menor tiempo posible. Cabe resaltar que LT era muy cumplida con todos los pagos a sus colaboradores y excolaboradores, respetaba todos los parámetros legales y cumplía con los montos. En caso tal de que un

excolaborador tuviera inquietudes, éste era atendido con respeto y de manera atenta independientemente del motivo de su salida.

4.2 Reflexiones teóricas o conceptuales a partir del proceso en el que usted participó.

De manera comparativa entre la realidad organizacional y la teoría presentada anteriormente, se puede afirmar que esta efectivamente es aplicada en el mundo empresarial. El término de recursos humanos fue evolucionando, estableciendo que era necesario un área dedicada al trato de los empleados. Así pues, dentro de Lean Tech, el área de recursos humanos estaba dividida de las demás y llevaba su nombre (área de Recursos humanos), aunque con el tiempo fue modificado a Administración del personal, está realizaba todo lo relacionado con la atención del empleado como se mencionó anteriormente, haciéndolo sentir importante mediante los beneficios brindados. Por otra parte, se encuentra el concepto de “Administración del personal”, el cual surge con el fin de mejorar los procesos administrativos incorporando personas especializadas en los RH.

Además, dentro del proceso práctico se pudo analizar que las condiciones laborales que proporciona LT son adecuadas, ya que esta proporciona beneficios de alimentación, de recreación (gym benefit), permite que sus empleados lleven las mascotas al trabajo, todo partiendo desde los recursos humanos. Además, dentro de esta área, el personal contaba con conocimientos específicos enfocados en el trato del personal, con titulación profesional y técnica, lo que hace que desde el área de People Administration, exista un foco frente al trato del personal.

Otro punto importante que involucra los recursos humanos es la compensación, esta logra que el trabajador permanezca dentro de la organización. En relación con lo anterior, el área de Administración del personal era la encargada de pactar mediante la creación del contrato, los montos de una parte importante de la compensación, es decir, el salario. Aunque el valor de este era establecido según las ofertas del mercado por los directores de LT, el área de People Administration, era la responsable de poner escrito y presentar al nuevo empleado el documento con el monto de su salario, siendo responsables del acuerdo que se hacía entre la compañía y el trabajador. Por otra parte, cabe resaltar que las compensaciones también son elementos no necesariamente monetarios. Por lo general, las personas toman dicho concepto como el dinero que les paga la organización, sin embargo, también pueden ser beneficios o incentivos, por lo que, desde esta área, en efecto, se brindaban este tipo de elementos, como lo eran el beneficio de gimnasio y los bonos de Rappi (beneficio alimenticio).

Como se mencionó anteriormente, el área de Administración del Personal tenía la responsabilidad de gestionar tanto los ingresos como los retiros de los empleados. Esto implicaba realizar la incorporación de nuevo personal, brindarles una adecuada

inducción y asegurarse de que se sintieran cómodos en sus roles. Además, también se encargaban de apoyar a otras áreas proporcionando la información necesaria para llevar a cabo las desvinculaciones, cumpliendo así con lo que establece la teoría de recursos humanos. El departamento de Recursos Humanos servía como soporte en el proceso de separación de los empleados.

Ahora bien, existían varios motivos por los cuales un empleado podía ser desvinculado de la empresa. Uno de ellos era la renuncia voluntaria, donde el trabajador decidía terminar la relación laboral por su propia cuenta. En el contexto laboral, es común que las personas estén en constante movimiento, cambiando de empleo. La percepción de lo que constituye una "buena empresa" puede variar, ya que cada individuo se adapta de manera diferente al entorno laboral y establece relaciones de manera distinta con sus colegas. Por lo tanto, es posible que decidan renunciar por motivos personales o debido a ofertas laborales que reciben del mercado

Además, existían otras causas de desvinculación, como el despido con justa causa o el despido sin justa causa. Estas decisiones eran tomadas por la organización y podían darse en casos de incumplimiento del contrato por parte del empleado, bajo rendimiento o indisciplina. Estas situaciones no eran ajenas a lo que plantea la teoría de recursos humanos. Sin embargo, el despido sin justa causa puede resultar desfavorable desde una perspectiva humanista, aunque es una realidad presente en las organizaciones, donde la estabilidad económica es fundamental. En LT, las desvinculaciones por justa causa se producían en casos de reestructuración de áreas o cuando el trabajo de un empleado ya no era necesario, evitando así pagar a alguien por no trabajar, lo cual no resultaba beneficioso para la organización

En ese orden de ideas, de manera personal, se afirma entonces que siempre existirá una relación de la teoría con la práctica. Es claro que el concepto de recursos humanos se ha vuelto importante para las organizaciones, tanto así que en la actualidad hay profesiones que tecnifican a las personas para enfocarse en la atención del personal en las organizaciones, lo que ha provocado que existan áreas para el trato de los empleados, teniendo en cuenta que el trabajador en la actualidad tiene un valor simbólico para la organización, siendo el foco y el protagonista. Por otra parte, se considera que los recursos humanos son una parte esencial para el funcionamiento adecuado de las organizaciones, ya que lo que se busca desde allí es el trato adecuado de los trabajadores, que estos se sientan cómodos y motivados al momento de hacer su trabajo.

4.3 Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del proceso en el que participó.

El proceso de prácticas en la organización Lean Tech específicamente en el área de People Administration fue grato, desde la llegada hasta el momento de mi salida las

personas se mostraron amables; se sintió el acogimiento por parte del equipo y en el desarrollo se pudo generar amistades, las cuales eran de gran apoyo dentro de la organización, lo que permitió ampliar el conocimiento. Aunque algunos compañeros del equipo realizaban su trabajo de manera virtual, se mantuvo la comunicación y la disposición frente a cualquier inquietud sin reparos lo cual fue de gran importancia para el proceso de aprendizaje. En esa medida, se valora mucho la oportunidad de ampliar el conocimiento por parte de la organización, ya que dentro de esta brindaban clases de inglés gratis, las cuales se tomaban dentro del horario de las actividades, lo cual muestra el compromiso que tiene la organización con la evolución personal de sus colaboradores.

Ahora bien, dentro de las acciones de la práctica, las asignaciones en su medida fueron cumplidas sin inconvenientes, ya que no había una saturación de tareas; estas responsabilidades fueron establecidas desde el inicio del proceso, estaban definidas y eran manuales, estas actividades se daban de manera repetitiva por lo que con la práctica se podían llevar a cabo de manera relativamente sin presentar complejidad, dentro de las responsabilidades se adquirió conocimiento respecto a los que involucra la contratación y el retiro de empleados y las responsabilidades que tiene una empresa al vincular personal, siendo el factor legal parte fundamental para los procesos de una empresa para evitar sanciones o demandas, lo cual a manera de evolución profesional es de gran importancia.

En relación con lo anterior, gracias a los conocimientos adquiridos dentro de la educación profesional se tuvo ventajas, tales como: la redacción, la oratoria y el relacionamiento con los demás; lo anterior debido a que al momento de comunicarse con otros empleados los escritos se presentaron de manera formal y entendible, también en reuniones grupales la comunicación con los compañeros se daba abiertamente debido a las habilidades en el proceso educativo. Ahora bien, en cuanto a la ejecución, inicialmente se presentaron limitantes en el manejo de Google sheets (Hoja de cálculo de Google), esto debido a que en LT utilizaban las herramientas de Google para guardar su información, por lo que familiarizarse con esta herramienta parecida a Excel fue en un momento confuso, sin embargo, con el paso del tiempo y con la práctica se adaptó en lo requerido con estas herramientas.

El área de Administración del Personal desempeñaba un papel crucial al proporcionar agilidad en los procesos, lo cual evitaba retrasos en la consecución de los objetivos establecidos. Se destacaba por ofrecer respuestas rápidas a las solicitudes, demostrando eficiencia en su trabajo. Además, se logró avanzar en la actualización y organización de la información, lo cual resultó fundamental, especialmente en el caso de los retiros. Mantener un orden adecuado en la información era de vital importancia para garantizar una trazabilidad precisa y asegurar el futuro de la organización. Asimismo, era crucial llevar a cabo los procesos de manera ágil para evitar inconvenientes con los excolaboradores y mantener el respeto de la empresa hacia ellos.

Así pues, estas actividades permitieron avanzar en tareas pendientes del área, ya que se había experimentado un retraso debido al incumplimiento de colaboradores anteriores y a problemas con la impresora, especialmente en relación con los archivos físicos. También se logró evitar la descentralización de la información, que había sido un problema recurrente. Gracias a las responsabilidades asumidas y ejecutadas de manera adecuada, se contribuyó a prevenir la repetición de estos inconvenientes

Entre otros aspectos, durante el proceso práctico, se pudieron identificar fortalezas personales. Una de ellas fue la agilidad para aprender los procesos dentro de las actividades realizadas, esto debido a que en las primeras semanas ya conocía los pasos de todas las responsabilidades, llevándolas a cabo con cierta autonomía. Sumado a lo anterior, otro punto importante es la eficiencia, esto debido a que al momento de realizar las tareas se entregaban antes de lo establecido (en la mayoría de las ocasiones), sin necesidad de tener una supervisión constante; otro punto fuerte fue el de arriesgarse, ya que, al momento de presentar aspectos desconocidos en actividades, lo intentaba, preguntaba y tomaba la iniciativa, todo con el fin de aprender diferentes funciones de cada herramienta. Ahora bien, dentro de todo también se presentaron debilidades, una de ellas fue la interacción con el inglés, aunque se entendía parte del vocabulario y cada vez se reforzaba el conocimiento, no se lograba entender por completo ciertos comunicados, por lo tanto, se traducía y se terminaba perdiendo tiempo.

Ahora bien, dentro de todo el proceso se descubrió el significado que tienen las pequeñas cosas en las organizaciones, las actividades realizadas podrían significar un grano de arena frente a toda lo que es LT sin embargo esas “pequeñas” eran importantes para que otras actividades con más relevancia funcionaran adecuadamente y dentro de todo lo anterior, se vivía el trabajo en equipo de una manera amena. Sin embargo, desde un punto personal se considera dicho proceso como una parte de la vida donde se nutrió el conocimiento, pero que en general es importante conocer otros campos.

Parte 5. Recomendaciones

5.1 Para lo estratégico y/o lo operativo.

La firma de documentos a través de las aplicaciones Pandadoc⁵ y Docusign⁶ desempeñaba un papel fundamental dentro de las funciones del área. Sin embargo, surgían desafíos relacionados con cuestiones jurídicas y de presupuesto, ya que algunos documentos requerían ser firmados utilizando Pandadoc, mientras que otros

⁵ PandaDoc es una aplicación que sirve para firmar documentos de manera virtual, este genera autenticidad y validez de las firmas mediante un certificado.

⁶ Docusign es una aplicación que se utiliza para firmar documentos, generando confianza mediante la autenticación de firmas

utilizaban Docusign. Esta situación generaba confusión y descentralización de la información.

Además, se presentaban casos en los que algunas personas no tenían acceso a estas herramientas, lo que llevaba a que otras personas gestionaran documentos que no le correspondían. Esta falta de estandarización del proceso resultaba problemática. Por lo tanto, como recomendación, considero que es importante establecer el uso exclusivo de una aplicación para las firmas de documentos, lo cual permitiría centralizar la información. Además, sería beneficioso que todos los empleados tuvieran acceso a esta aplicación, lo que agilizaría las tareas del área, estandarizaría el proceso y ampliaría el conocimiento de los empleados en el manejo de la aplicación. Esto, a su vez, contribuiría a fortalecer la cultura organizacional, ya que la gestión de permisos, aunque no esté directamente relacionada con las tareas laborales, es una parte integral de cualquier entorno de trabajo

Así mismo, en cuanto a la actualización de los archivos físicos se presentaba un atraso por falta de suministro de tóner de la impresora, con el fin de abordar esta situación y agilizar la actividad, se sugiere que el área de People Administration cuente con una impresora exclusiva para su uso. Para ese momento, la impresora era compartida entre varias áreas, lo que generaba escasez de tinta, esta situación provocaba contratiempos en las diferentes subáreas. Una alternativa viable sería adquirir el servicio de una impresora a través de un proveedor externo, en lugar de comprar una nueva, lo que permitiría ahorrar recursos

Con el fin de poner al día esta actividad pendiente y garantizar la continuidad en la alimentación de los archivos, se propuso establecer un horario fijo durante la semana para dedicarse exclusivamente a la impresión de documentos. Sin embargo, se enfatizó que esta propuesta solo sería posible si se contara con las herramientas adecuadas para llevarla a cabo. La implementación de estas sugerencias habría contribuido a resolver el atraso en la actualización de los archivos físicos y habría facilitado el proceso de impresión de documentos relacionados con los ingresos, las salidas y las actualizaciones.

Ahora bien, en el área de People Administration, se contaban con planes estratégicos orientados a la automatización de funciones y la eliminación de tareas manuales para agilizar la atención de las solicitudes. Uno de estos planes consistía en la implementación de un chat bot⁷, este es un sistema automatizado de chat diseñado para atender las preguntas frecuentes de los empleados, con el objetivo de reducir la necesidad de asesorías. Además, se buscaba automatizar la generación de certificados laborales relacionados con los retiros, así como crear un calendario que incluyera todas las fechas importantes, como los plazos para los informes, los días de

⁷ Chat bot: automatización de un chat que permite generar respuestas (valga de redundancia) en automático.

cierre de la nómina y las fechas límite para las tareas pendientes, entre otros eventos relevantes. En este sentido, se recomendaba continuar con el desarrollo de estas herramientas automáticas para fortalecer la estrategia, eliminar tareas que pudieran ser automatizadas y lograr una mayor eficiencia en el área.

5.2 Para las prácticas.

El primer contacto con LT se dio por medio de una llamada telefónica en la cual informaron la realización de una entrevista virtual, posteriormente en la reunión virtual realizaron preguntas tanto personales como técnicas acerca de los recursos humanos; luego se tuvo una segunda reunión virtual con un psicólogo el cual se enfocó en preguntas personales para evaluar el estado mental y finalmente al cumplir con estos filtros se realizaron los exámenes médicos, lo cual, desde un punto de vista es adecuado, ya que asegura que el personal está en óptimas condiciones para realizar sus tareas, además demuestra responsabilidad y formalidad por parte de la organización. Ahora bien, al momento de realizar la primera videollamada con la líder del área y un auxiliar no se explicaron con detalle las funciones o las tareas que realizaría, lo es importante para el momento de formación en el cual un practicante se encuentra, ya que de esta manera se puede tener la posibilidad de hacerse una idea de lo que debe hacer y tener una preparación previa.

Por lo tanto, durante el proceso de cumplimiento de las pruebas físicas y mentales, se llevó a cabo la firma del contrato, el acta de confidencialidad y el manual de funciones, el cual proporcionaba una visión general de las responsabilidades. Posteriormente, en el día de ingreso a la organización, se realizó una primera inducción virtual con la participación de personas nuevas en diferentes áreas. Durante esta inducción, se presentó la estructura de la organización, sus valores y los beneficios ofrecidos a los empleados. Esta etapa de integración resultó cómoda y adecuada, evidenciando el compromiso y el enfoque formal de la empresa hacia sus trabajadores. Es recomendable continuar con este tipo de inducciones, ya que generan confianza y demuestran el interés de la empresa en el bienestar de sus empleados.

Además, durante la inducción, se incluyó la participación del área de seguridad y salud en el trabajo. En esta presentación se abordaron los riesgos presentes en la organización, se proporcionaron pautas de prevención y se explicaron las medidas de protección en caso de accidentes. Este enfoque en la seguridad y salud laboral es de vital importancia y refleja el compromiso responsable de LT desde el inicio de las actividades.

Seguidamente, se realizó la inducción de manera presencial, allí se entregaron los equipos, se entregaron las tarjetas de acceso y se explicaron como tal las funciones de la práctica, las cuales no eran conocidas hasta ese momento. A medida que fue pasando el tiempo, en la primera semana se fueron conociendo las diferentes tareas

las cuales fueron mencionadas anteriormente; cabe mencionar que dentro del proceso práctico resultaron tareas como la de la impresión y el manejo de los archivadores la cual no estaba especificada, por lo tanto, como recomendación sería conveniente aclarar desde un inicio que dentro del proceso pueden resultar nuevas funciones, ya que estas no resultaban claras en un principio.

En relación con lo anterior, luego del proceso anteriormente mencionado se tomó una reunión con todo el equipo, a modo de bienvenida y con el fin de familiarizar la relación con los compañeros, que, en efecto, desde ese momento en adelante se sintió la comprensión y el acompañamiento de los compañeros, convirtiendo una relación agradable y a su vez logrando que las tareas fueran llevaderas, por lo que se considera importante que se mantenga esa relación en el área.

En cuanto al espacio, no se presentan quejas, este era fresco, las oficinas eran sofisticadas y permanecían aseadas, los asientos eran cómodos, el lugar presentaba una vista a la ciudad la cual resultaba agradable, tenían lugares en los cuales se podía descansar dentro de lo permitido. Añadido a lo anterior todas las personas eran formales, allí se saludaba y se despedía de manera educada; por lo tanto, ambos aspectos mencionados hacían de LT una empresa con un ambiente laboral adecuado para llevar a cabo las labores diarias.

Parte 6. Referencias.

Jiménez, E. A. C., & De Jesús Vizcaíno, A. (2017). Talento humano: una contribución a la competitividad organizacional. Mercados y negocios.
<https://doi.org/10.32870/myn.v0i36.5646>

Armas Ortega, Y. M., Llanos Encalada, M., & Traverso Holguin, P. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Mc Graw Hill.

Intranet Lean Solutions Group (2022, Agosto 27) Historia Lean Tech.

Lean Solutions Group (2023, Enero 14) Tecnología.
<https://www.leangroup.com/solutions-and-services/technology>

Dessler, G., & Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos. Pearson educación.

Snell, S. A., & Bohlander, G. W. (Eds.). (2013). Administración de Recursos Humanos (16a ed.).

Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson

Amador Sotomayor, A. (2016). Administración de recursos humanos: Su proceso organizacional. Monterrey, México: UANL.

Ley 1857 de 2017 - Gestor Normativo. (s/f). Gov.co. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=82917>

Ministerio de Trabajo de Colombia. (s.f.). Código Sustantivo del Trabajo [Artículo 236]. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/inicio>

Ley 1636 de 2013 - Gestor Normativo. (s/f). Gov.co. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53493>

Compilación Jurídica de la DIAN - Decreto 624 de 1989. (s/f). Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN. Recuperado de https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/estatuto_tributario.htm