Trabajo de grado

Sistematización de experiencia en el área de Recursos Humanos en la organización Tata Consultancy Services

Estudiante:

Maria Yulisa Pascuaza Yepes



Asesor Metodológico:

Isis Miosotis Álvarez Flórez

Universidad Autónoma Latinoamericana

Facultad de Administración de Empresas

Medellín - Antioquia

2026

Resumen

El presente documento tiene el objetivo de sistematizar la experiencia de práctica profesional ejecutada en el departamento de Recursos Humanos, específicamente en el área de *Compliance* de *Tata Consultancy Services* (TCS) en Colombia. El fin de este trabajo es caracterizar y analizar el proceso vivenciado durante los 6 meses de práctica profesional, relatando el desempeño y los aprendizajes obtenidos en actividades estratégico-operativas relacionadas con la supervisión técnica y operativa de los procesos de desvinculación laboral y el aseguramiento del cumplimiento normativo institucional. A este ejercicio, se le asigna especial relevancia a la gestión de descargos, llamados de atención formales, acompañamiento en procesos disciplinarios y legales del retiro, incluyendo la materialización de protocolos para desvinculaciones por terminación de contrato con y sin justa causa, retiros voluntarios y trámites de despido bajo estrictos parámetros jurídicos que se encuentran regulados al interior del código de conducta. Para el desarrollo de este ejercicio, se resalta la rigurosidad de cada función, pues es la base para las auditorías internas y desempaña un rol crítico en la documentación de soporte para salvaguardar la estabilidad de la organización a corto, mediano y largo plazo. Finalmente, se presentan conclusiones sobre el fortalecimiento de los flujos de información y la precisión técnica requerida en el sector de la consultoría global en términos tecnológicos.

Palabras clave: Sistematización de experiencia, *Compliance*, TCS, auditorìas, retiros, procesos legales

Abstract

This document aims to systematize the professional internship experience undertaken in the Human Resources department, specifically in the Compliance area of Tata Consultancy Services (TCS) in Colombia. The purpose of this work is to characterize and analyze the process experienced during the six-month internship, describing the performance and lessons learned in strategic-operational activities related to the technical and operational supervision of employee termination processes and ensuring Compliance with institutional regulations. This exercise places particular emphasis on the management of disciplinary actions, formal warnings, and support in disciplinary and legal processes related to employee departures. This includes the implementation of protocols for terminations due to contract expiration with and without just cause, voluntary resignations, and dismissal procedures under strict legal parameters regulated within the code of conduct. This exercise emphasizes the rigor of each function, as it forms the basis for internal audits and plays a critical role in supporting documentation to safeguard the organization's stability in the short, medium, and long term. Finally, conclusions are

presented regarding the strengthening of information flows and the technical precision required in the global consulting sector in technological terms.

Keywords: *Systematization of experience, Compliance, TCS, audits, retirements, legal processes*

Contenido

Resumen 2

1. Introducción 5

1.1. Presentación de la organización 6

1.2. Presentación del área o departamento donde desarrollo la práctica 7

2. Desarrollo del proceso de práctica 8

2.1. Descripción del proceso de tipo estratégico u operativo en el cual participó como practicante 9

2.2. Acciones del practicante 10

2.2.1. Desarrollo del proceso de práctica - Primer mes (Comprendido entre el 15 de diciembre de 2025 y el 15 de enero de 2026) 10

2.2.2. Desarrollo del proceso de práctica - Segundo mes (Comprendido entre el 15 de enero de 2026 y el 15 de febrero de 2026) 15

2.2.3. Desarrollo del proceso de práctica - Tercer mes (Comprendido entre el 15 de febrero de 2026 y el 15 de marzo de 2026) 22

2.2.4. Desarrollo del proceso de práctica - Cuarto mes (Comprendido entre el 15 de marzo de 2026 y el 15 de abril de 2026) 27

2.2.5. Desarrollo del proceso de práctica - Quinto mes (Comprendido entre el 15 de abril de 2026 y el 15 de mayo de 2026) 31

3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica 34

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver 34

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual 36

3.3 Sobre las acciones del practicante 37

4. Recomendaciones 39

4.1 A la organización o al área, sobre el proceso 40

4.2 A los procesos de práctica 41

Referencias bibliográficas 43

Índice de tablas

Tabla 1 Actividades desarrolladas durante el primer mes de práctica profesional (diciembre) _____ *14*
Tabla 2 Trackers de descargos _____ *20*
Tabla 3 Actividades desarrolladas durante el segundo mes de práctica profesional (febrero) _____ *21*
Tabla 4 Allocation _____ *24*
Tabla 5 Actividades desarrolladas durante el tercer mes de práctica profesional (marzo) _____ *25*
Tabla 6 Actividades desarrolladas durante el cuarto mes de práctica profesional (abril) _____ *30*
Tabla 7 Actividades desarrolladas durante el quinto mes de práctica profesional (mayo) _____ *33*

Tabla de figuras

Figura 1. Emisión de cartas *13*
Figura 2. Ruta documental *15*
Figura 3. Gestión de Planners *16*
Figura 4. Infografía MPC *19*
Figura 5. Documentación para la contratación de personal *28*
Figura 6. Visitas Codificadas a instituciones educativas *32*

1. Introducción

El presente trabajo de grado establece un ejercicio práctico integral de sistematización y análisis sobre la experiencia profesional llevada a cabo en el departamento de Recursos Humanos de *Tata Consultancy Services* (TCS), específicamente dentro del área de *Compliance*. La estructura de este documento se divide en cuatro apartados que permiten visualizar las dinámicas actuales que posee una multinacional de gran escala, especialmente en la transición de una visión corporativa de la teoría a la practica operativa en la sede de Colombia, evidenciando como la gestión del riesgo y el cumplimiento normativo son pilares fundamentales para la sostenibilidad de una organización de servicios globales.

El primer capitulo se centra en el desarrollo de la introducción y contextualización institucional. En esta sección se realiza una descripción detallada acerca de la trayectoria de TCS, siendo este un referente líder en el sector de la consultoría tecnológica, servicios de TI y soluciones empresariales a nivel mundial. Se presenta a groso modo la misión, los valores y la arquitectura estructural de la firma, relatando la composición especifica del área de práctica para establecer el marco estratégico donde se inscriben las funciones de cumplimiento, control y soporte administrativo.

En el segundo capítulo, nombrado desarrollo del proceso de práctica, se realiza una exhibición minuciosa y pormenorizada de las acciones ejecutadas durante cinco meses de intervención continua. En esta sección se discrimina la participación proactiva en procesos de carácter estratégico-operativo, documentando cronológicamente la gestión administrativa de diferentes actividades, entre ellas procesos de desvinculación, seguimiento, control y el aseguramiento del cumplimiento normativo institucional, Para ello, se profundiza en la ejecución de procedimientos para el egreso del personal, abarcando desde deserciones voluntarias hasta terminaciones de contrato bajo estrictos parámetros jurídicos y burocráticos, supervisando el cumplimiento de la integridad y acceso a la documentación de soporte legal.

En este, se indaga sobre cómo la labor del practicante se convierte en un filtro crítico de auditoría interna, donde la exactitud y rigurosidad en el registro de novedades y el manejo de herramientas digitales posibilitan que cada fase del retiro de personal acate los estándares de calidad, transparencia y minuciosidad legal exigidos por la firma en el contexto colombiano, adecuándose de acuerdo con la normativa legal vigente del territorio.

El tercer capítulo se enfoca que abordar desde una óptica analítica la descomposición de cada uno de los procesos bajo los cuales se procesa la información del área. En este, se revisa cada función y las situaciones solventadas

buscando contrarrestar los fundamentos teóricos y conceptuales de la administración con los mecanismos de una organización matricial compleja. Para ello, se incluye un análisis sobre las acciones desarrolladas por la practicante, con el propósito de evaluar el aprendizaje experiencial obtenido en la gestión del riesgo y la importancia de la integridad de los datos en procesos jurídicos.

Y por último, se encuentra el cuarto capítulo, el cual expone las recomendaciones derivadas del ejercicio profesional. Estas propuestas están orientadas bajo dos ejes. El primero es para fortalecer el área operativa de Recursos Humanos y la segunda, para generar una actualización de los procesos de practica de la universidad, buscando cohesionar el vinculo entre la academia y los requerimientos actuales del mercado laboral productivo, especialmente en multinacionales tecnológicas. Este documento concluye con las referencias bibliográficas que amparan el sustento normativo y académico de la sistematización de experiencia realizada en la organización *Tata Consultancy Services (TCS).*

1.1. Presentación de la organización

Tata Consultancy Services (TCS) se constituye como una sociedad anónima multinacional de origen indio, integrada como la filial estratégica del conglomerado *Tata Group*. Es una organización de capital abierto que cotiza en las principales bolsas de valores, como el NSE y BSE, y se caracteriza por un modelo de gobernanza corporativa robusto que respalda su presencia operativa en 55 países. Como una de las entidades con mayor capitalización de mercado en el sector tecnológico mundial, su objeto social radica en la prestación integral de servicios de consultoría de negocios y soluciones en tecnologías de la información. La compañía actúa como un socio estratégico para corporaciones globales, facilitando procesos complejos de transformación digital y posicionándose en la vanguardia de la economía del conocimiento dentro del sector terciario.

La operatividad de la firma se fundamenta en una estructura matricial global de alta especialización que sustituye las jerarquías rígidas por Unidades de Negocio Estratégicas (SBUs). Esta arquitectura se divide en verticales de industria, que gestionan el conocimiento específico de sectores como banca (BFSI), manufactura y retail, y horizontales de servicio, que proveen capacidades técnicas en inteligencia artificial, ingeniería digital y ciberseguridad. Ambas dimensiones convergen bajo el *Global Network Delivery Model*, un sistema que estandariza la calidad de los procesos en Norteamérica, Europa, Asia-Pacífico, Medio Oriente y África. En el contexto de América Latina, destaca su operación estratégica en Colombia, con dos sedes en Bogotá y una en Medellín, que se suman a los centros de servicios ubicados en Argentina, Brasil, Chile, México y Perú.

La operatividad interna de *Tata Consultancy Services* (*TCS*) se sustenta en una infraestructura de soporte robusta, donde el departamento de *Human Resources* se organiza en diversas unidades especializadas que garantizan la eficiencia del capital humano. Esta área se compone integralmente por el grupo de *Compliance*, encargado de la integridad normativa y administrativa; *TAG* (*Talent Acquisition Group* y *Onboarding*), responsable de la atracción y vinculación de nuevo talento; *HSE* (*Health, Safety, and Environment*), orientado a la salud, seguridad en el trabajo y gestión ambiental. Asimismo, *TYD*, *SYD* y *Talent Transformation*, las cuales trabajan de manera sinérgica para potenciar el desarrollo profesional y la evolución de las capacidades del personal dentro de la compañía.

Dentro de este ecosistema multidisciplinario, el presente trabajo de grado se desarrolla específicamente sobre el área de *Compliance*. Esta unidad desarrolla procesos estratégico-operativos que vinculan la ejecución técnica con la visión global de la compañía, especializándose en el control exhaustivo de la trayectoria del colaborador y la ejecución de cierres de ciclo laboral. Su función es crítica, ya que actúa como el eje de fiscalización que asegura que cada movimiento administrativo, desde la gestión de incapacidades y vacaciones hasta los procesos de desvinculación y respuesta a trámites legales como acciones de tutela, se realice bajo estrictos parámetros de cumplimiento y transparencia.

1.2. Presentación del área o departamento donde desarrollo la práctica

Dentro de la arquitectura estratégica del departamento de Recursos Humanos, el área de *Compliance* se sitúa como una unidad técnica indispensable, responsable de garantizar la integridad y plenitud administrativa y jurídica en las fases de permanencia, control conductual y desincorporación del capital humano. La gestión de esta área no solo abarca procesos de desvinculación, sino que también se especializa en manejar controles rigurosos de permanencia y seguimiento para los colaboradores que se encuentran activos en la organización y la ejecución de cierres para el ciclo de vida laboral, bajo la consecución y el cumplimiento legal y normativo de diferentes parámetros, especialmente en el control sobre el manejo de información y la trazabilidad de la misma.

El desarrollo operativo de las funciones de la practicante se concentran en ejecución de procesos sistematizados de desvinculación como por ejemplo, finalizaciones de prácticas, retiros voluntarios y la tramitación de despidos con y sin justa causa, procesos que requieren de gestión técnica y operativa, enfocadas en manejar de forma eficiente la información, garantizar la calidad y aplicar las normativas legales vigentes que soportan al talento humano. No obstante, para materializar el cumplimiento de dichas políticas se accede a la precisión absoluta en el reporte sistematico a los grupos de soporte, actualización de expedientes,

archivo de historias laborales y gestión de información, pues dicho material es fundamental para la ejecución administrativa de auditorías, en las cuales se utilizan herramientas como el Planner, para respaldar la trazabilidad total y mitigar riesgos procesales.

El Planner es una aplicación encargada de centralizar el flujo de trabajo y generar un registro histórico detallado que asegura la rastreabilidad y transparencia ante auditorías, permitiendo un control riguroso de cada etapa administrativa. Su integración posibilita que el equipo mantenga una coordinación impecable, mitigando riesgos legales mediante el seguimiento en tiempo real de las responsabilidades asignadas para cada uno de los asociados que hicieron parte de la organización.

Asimismo, el área ejerce una función crítica de fiscalización y control disciplinario. Esto comprende la gestión y el seguimiento de los procesos de descargos, asegurando que las citaciones y los informes disciplinarios se mantengan actualizados y conforme a derecho para proteger la estabilidad institucional. Complementariamente, se realiza un cargue riguroso de soportes documentales y una supervisión constante de los ausentismos laborales, gestionando proactivamente las aprobaciones pendientes de los líderes y el reporte de vacaciones compensadas directamente al área de nómina.

La relevancia de esta unidad se evidencia al proyectar los escenarios de riesgo que enfrentarían la entidad en caso de que estas funciones no se realizaran. Sin la gestión técnica de los procesos de desvinculación incluyendo retiros, la organización quedaría vulnerable a un vacío legal, derivando en demandas laborales masivas, sanciones por parte de entes reguladores y una erosión significativa del patrimonio financiero por liquidaciones erróneas.

Por ende, la ausencia de una fiscalización rigurosa sobre los ausentismos y las vacaciones compensadas generaría un desbalance inmediato en la operatividad de los equipos y en la exactitud de los pagos, mientras que la falta de seguimiento a los procesos de descargos e informes disciplinarios desarticularía la autoridad institucional, fomentando un clima de impunidad y desorden administrativo que repercutiría directamente en el inicio de procesos legales externos. Al no existir un control centralizado en la trazabilidad de la información se perdería, inhabilitando a la empresa para superar auditorías y tomar decisiones basadas en datos fidedignos.

2. Desarrollo del proceso de práctica

El desarrollo de la práctica profesional en *Tata Consultancy Services* (*TCS*) se integró en la arquitectura de *Human Resources*, específicamente en el área de

Compliance, con un enfoque técnico en la gestión administrativa y el soporte en actividades jurídicas. Para reconstruir esta experiencia de manera ordenada, se presenta inicialmente el contexto operativo de la unidad para luego detallar el cronograma de actividades ejecutadas mes a mes. Esta estructura permite observar la alineación entre las tareas diarias y las necesidades estratégicas de la compañía, destacando la importancia de una intervención técnica precisa para el mantenimiento de la integridad administrativa en un entorno global.

2.1. Descripción del proceso de tipo estratégico u operativo en el cual participó como practicante

El proceso en el cual se participa durante la etapa de práctica profesional en *Tata Consultancy Services* (TCS) se define como una gestión de naturaleza estratégico-operativa dentro del área de *Compliance*. Esta labor no se limita a la ejecución de tareas administrativas aisladas, sino que constituye un sistema de auditoría y vigilancia normativa diseñado para asegurar que cada movimiento del capital humano en las sedes de Colombia se alinee con el Código Sustantivo del Trabajo y las políticas éticas globales de la organización.

El desarrollo de la práctica profesional en el área de *Compliance* de *Tata Consultancy Services* (*TCS*) conlleva la ejecución de actividades operativas y repetitivas que aseguran la trazabilidad administrativa de la compañía. Estas funciones incluyen la creación, el seguimiento y el cierre sistemático de tarjetas de gestión en la plataforma *Planner*, así como el reporte de retiros a los grupos de soporte internos. La naturaleza recurrente de estas tareas es fundamental para el éxito de las auditorías en las que la unidad participa, ya que garantiza que el historial de gestión de cada asociado esté permanentemente actualizado y disponible. Sin este control operativo, la organización carecería del soporte informativo necesario para validar la ejecución de sus procesos, convirtiendo estas funciones en la base de la transparencia institucional.

Asimismo, la operatividad diaria abarca el control de ausentismos, el trámite de incapacidades y el seguimiento proactivo a las aprobaciones de vacaciones pendientes por parte de los líderes para su posterior reporte a nómina. A estas labores se suma la gestión técnica de los retiros, que implica la elaboración de cartas, la socialización del proceso con cada asociado, el seguimiento a la devolución de liquidaciones y la recuperación de activos tecnológicos. La importancia de estas actividades radica en mantener la continuidad administrativa y proteger el patrimonio de la compañía, evitando inconsistencias en los pagos y asegurando que cada desvinculación se realice bajo parámetros de eficiencia que prevengan errores en los registros de la multinacional.

Por otra parte, se encuentran las actividades de carácter estratégico, las cuales se orientan a la mitigación de riesgos jurídicos y a la protección de la estabilidad normativa de la compañía. En este nivel se destaca la gestión de consolidados de acciones de tutela, descargos y derechos de petición, asegurando que cada requerimiento legal reciba un tratamiento técnico y oportuno. Esta labor es fundamental para la organización, ya que actúa como un blindaje institucional frente a posibles contingencias legales y sanciones regulatorias, permitiendo que la toma de decisiones administrativas en *Human Resources* se sustente en el cumplimiento estricto de la ley y en la preservación del patrimonio corporativo.

Complementariamente, el componente estratégico abarca el fortalecimiento del control disciplinario y el análisis del ciclo final del colaborador a través de las entrevistas de retiro y el seguimiento de las solicitudes de aprobación. Un elemento diferenciador en este ámbito es la asistencia a las sesiones de descargos en calidad de observadora, con el propósito fundamental de adquirir las competencias necesarias para dirigir estos procesos en el futuro cercano. Esta transición hacia un rol de liderazgo en materia disciplinaria, sumada a la supervisión de los descargos, permite transformar la información operativa en insumos críticos para la mejora del clima organizacional y la correcta aplicación del debido proceso en todas las instancias de la compañía.

2.2. Acciones del practicante

A continuación, se elabora un estudio pormenorizado de cada una de las intervenciones técnicas realizadas durante el periodo de práctica profesional comprendido entre diciembre 2025 y junio 2026. Este apartado detalla las actividades articuladas al ecosistema de *Human Resources*, abarcando funciones de naturaleza operativa y estratégica que estimulan la formación continua. A través de este proceso de gestión, la practicante se posiciona con un componente activo y táctico en el riguroso cumplimiento de las metas organizacionales de la compañía, impulsando el fortalecimiento de iniciativas internas y la optimización de los flujos de trabajo asociados con el área de *Compliance.*

2.2.1. Desarrollo del proceso de práctica - Primer mes (Comprendido entre el 15 de diciembre de 2025 y el 15 de enero de 2026)

La etapa inicial de la práctica profesional en *Tata Consultancy Services* (*TCS*) genero apertura con un esquema de trabajo hibrido, donde la primera semana se llevo a cabo la interacción a través de plataformas virtuales, las siguientes dos semanas mediante la presencialidad, el mes siguiente fue completamente remoto y a partir de este momento se comenzo un modelo de asistencia donde la practicante

debía laborar tres días en las instalaciones de la empresa y dos días con trabajo en casa.

En este primer momento, la jefe directa definió la hoja de ruta para la transferencia de funciones, estableciendo un breve periodo de nueve días hábiles para que la practicante saliente realizara el empalme técnico sobre los procesos que abordo durante el tiempo que estuvo en la empresa. La apertura de este espacio no solo permitió aclarar las expectativas del cargo en el área de *Compliance*, sino que también formalizo una segunda sesión virtual de vinculación y presentación con el equipo radicado en Bogotá, quienes desarrollaban un rol fundamental en el cumplimiento de las operaciones estratégico – operativas, pues allá se encontraba su mayor concentración. Asimismo, este escenario permitió comprender con mayor profundidad la estructura y generar un espacio de integración y acogimiento.

Al realizar el ingreso físico a las instalaciones, la practicante inició un proceso de inmersión en la cultura organizacional. Debido a la naturaleza transnacional de la firma y su origen en la India, se identificaron protocolos operativos regidos por la zona horaria y las políticas del país matriz, lo cual se manifiesta en la gestión de tiempos de respuesta y flujos de aprobación centralizados, asociados con la aprobación de las credenciales necesarias para llevar a cabo los procesos.

Durante esta fase, el área de IS, encargado de abordar el tema tecnológico de la organización, realizo entrega del computador corporativo, cuya configuración inicial limitaba el acceso exclusivamente a la plataforma global Ultimatix. Una página enfocada en la gestión de licencias, permisos, flujos de trabajo, métricas de crecimiento, obtención de bandas anuales, formación a la vanguardia, entre otros procesos necesarios para el cumplimiento normativo establecido por la compañía. En este ecosistema, la practicante curso y aprobó los módulos mandatorios sobre la observancia, seguridad de la información y lenguajes de programación. La complejidad de esta inducción radicó en la diversidad idiomática de los contenidos, distribuidos en español, inglés y alemán, exigiendo un alto nivel de competencia para superar las evaluaciones obligatorias exigidas por la compañía.

Como parte del proceso de adaptación, la practicante saliente realizó un recorrido detallado por las instalaciones de la compañía, orientando a la practicante entrante sobre la distribución física de las oficinas, las áreas de trabajo colaborativo y los espacios de esparcimiento. Durante este reconocimiento, se profundizaron aspectos clave de la cultura corporativa y los beneficios e incentivos que ofrece la organización a sus colaboradores. Asimismo, se explicaron las dinámicas de convivencia y el uso adecuado de las herramientas e infraestructura disponible, permitiendo que la nueva integrante comprendiera la lógica operativa del entorno físico.

Este recorrido facilitó la integración inicial con otros equipos de trabajo y sentó las bases para el desenvolvimiento diario dentro del complejo empresarial, destacando la importancia de la presencialidad en la construcción de redes de apoyo profesional y vínculos con el entorno. Paralelamente, el proceso de empalme técnico enfrentó obstáculos significativos derivados de una marcada disonancia en los estilos de comunicación y respeto. Durante los nueve días de capacitación, la interacción con la practicante saliente se tornó ineficiente debido a metodologías de enseñanza que carecían de asertividad, respeto y paciencia de ambas partes, manifestándose en tonos de voz inadecuados, lenguaje inapropiado, ausencia de disposición y confrontaciones directas que requirieron la intervención de la jefatura directa y el jefe de mayor rango en pro de hallar una solución efectiva que posibilitará un empalme transaccional y eficiente.

Un punto de fricción crítico fue la percepción proporcionada por la practicante que ingresaba al proceso, acerca de las guías que la practicante saliente había elaborado. La practicante señaló la ineficiencia de dichos documentos para una persona en proceso de inducción, lo cual generó molestia en su interlocutora. Estas guías estaban diseñadas para alguien que ya poseyera un conocimiento previo del funcionamiento de las carpetas y la dinámica interna de la compañía, pero resultaban insuficientes para un integrante nuevo, pues habían detalles importantes que se omitían, con el objetivo de optimizar espacio y el tamaño del documento, generando así confusión sobre como materializar de forma correcta un proceso, especialmente aquellos que estaban asociados con el área legal.

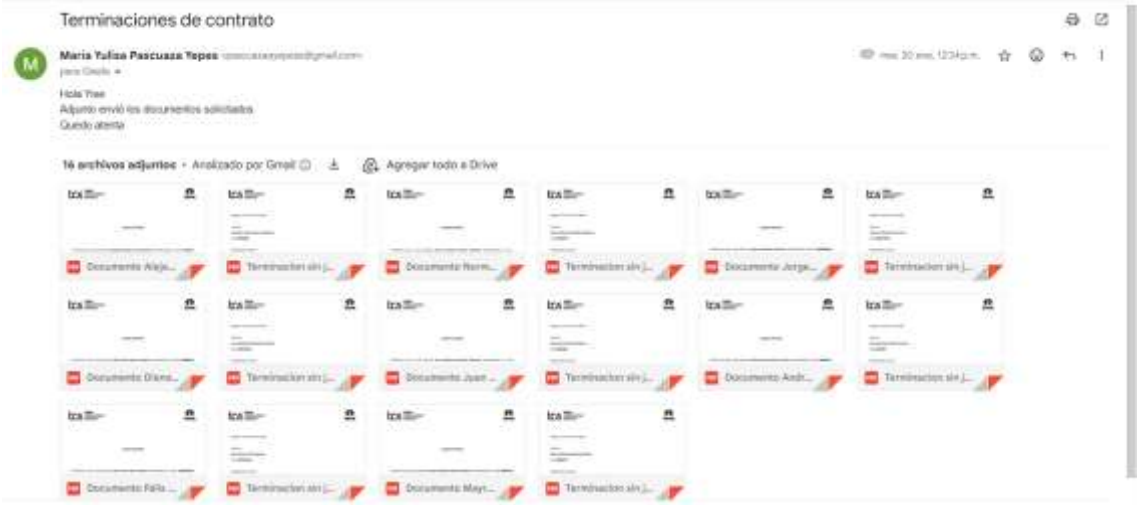
La falta de información detallada en los manuales excluía la ubicación exacta de las carpetas y se limitaba a mencionar documentos sin ofrecer una ruta clara para resolver dudas autónomamente. Ante esta situación, la practicante entrante optó por la sistematización de apuntes manuales exhaustivos para documentar rutas de acceso, protocolos de redacción y modelos de correspondencia estandarizados. Además de datos enfocados en la comunicación estratégica que se debía manejar con los asociados de la empresa.

Finalmente, el desarrollo de las funciones enfrentó una limitación técnica adicional: la ausencia de licencias de *Microsoft*, cuya aprobación dependía directamente de la casa matriz en la India. Esta restricción impidió el acceso a archivos compartidos y documentos sensibles durante las primeras 7 semanas. Para mitigar este impacto, la líder del área asignó tareas de apoyo en procesos de retiro, gestionando la información necesaria a través de *WhatsApp* y utilizando *Gmail* para la entrega de resultados.

Bajo este esquema, la practicante emitió cartas laborales, autorizaciones de retiro de cesantías y órdenes de exámenes médicos de egreso, además de liderar entrevistas de salida para asociados. Este periodo también fue utilizado para el

reporte de novedades de vacaciones compensadas correspondientes al mes de enero, asegurando la continuidad operativa del área mientras se regularizaban los permisos tecnológicos, logrando dispersar la carga laboral para la jefe, pues de momento la mayoría de responsabilidades recaían directamente en ella.

Figura 1. Emisión de cartas



Fuente: Elaboración propia

En la figura anterior se ilustra el flujo operativo transitorio y el canal de comunicación dispuesto para la entrega de entregables legales, tales como notificaciones de terminación de contrato y soportes de egreso. Este procedimiento se implementó como una medida de continuidad operativa durante la fase de incorporación, periodo en el cual se gestionaba la habilitación de credenciales y licencias de seguridad informática desde la casa matriz en la India.

Tabla 1 Actividades desarrolladas durante el primer mes de práctica profesional (diciembre)

Actividad	Descripción	Observaciones
Apertura y transferencia de funciones	Definición de la hoja de ruta para la entrega del cargo y asignación de un periodo de nueve días hábiles para el empalme técnico bajo un esquema de presencialidad remota.	Facilitó la comprensión inicial de las expectativas del cargo en el área de Compliance y permitió el primer contacto con el equipo regional.
Vinculación y mapeo de equipo	Sesión de integración con el equipo de Bogotá para identificar a los intervinientes clave y detallar los roles dentro de la estructura de colaboración interna.	Proporcionó una visión sistémica de la organización, permitiendo identificar las redes de apoyo y la jerarquía operativa del departamento.
Inmersión en cultura organizacional y protocolos globales	Reconocimiento de las políticas operativas de la firma transnacional, regidas por la casa matriz en la India y sus protocolos de respuesta centralizados.	Permitió adaptar la dinámica de trabajo a los estándares globales de la compañía y comprender la influencia de la zona horaria en los flujos de aprobación.
Inducción técnica en plataforma corporativa	Navegación en el ecosistema Ultimatix para el desarrollo de módulos obligatorios sobre seguridad de la información, cumplimiento normativo y lenguajes técnicos.	La diversidad idiomática de los contenidos (inglés y alemán) exigió un alto nivel de competencia y rigurosidad para superar las evaluaciones mandatorias.
Reconocimiento de infraestructura y beneficios	Recorrido físico por las instalaciones para identificar áreas de trabajo colaborativo, espacios de esparcimiento y dinámicas de convivencia institucional.	Sentó las bases para el desenvolvimiento diario en el complejo empresarial y fortaleció la integración con otros equipos de trabajo.
Empalme técnico y sistematización de procesos	Recepción de conocimientos sobre el manejo de carpetas y protocolos de redacción, enfrentando desafíos en la asertividad de la comunicación y la calidad de las guías existentes.	Ante la ineficiencia de los manuales previos, se optó por la creación de apuntes manuales exhaustivos para documentar rutas de acceso y modelos de correspondencia.
Gestión operativa bajo contingencia tecnológica	Ejecución de funciones de soporte en procesos de retiro (cartas laborales, órdenes médicas y entrevistas de salida) ante la ausencia temporal de licencias de Microsoft.	El uso de canales alternativos como WhatsApp y Gmail garantizó la continuidad operativa del área de egresos mientras se regularizaban los permisos desde la India.
Reporte de novedades y cumplimiento administrativo	Consolidación y reporte de novedades de vacaciones compensadas correspondientes al mes de enero y liderato en entrevistas de egreso para asociados.	Aseguró la estabilidad de los flujos de información del área de Recursos Humanos, mitigando el impacto de las limitaciones técnicas iniciales.

El primer mes de práctica profesional en Tata Consultancy Services (TCS) se caracterizó por un proceso de adaptación estratégica y operativa frente a los retos de una organización de escala global, específicamente en el área de recursos humanos. A pesar de iniciar bajo un esquema de contingencia técnica y operativa por la ausencia de licencias de Microsoft, la líder y practicante entrante lograron asegurar la continuidad de los procedimientos de egreso del área de *Compliance* mediante el uso de canales institucionales alternativos e informales, como por ejemplo, e-mail, llamadas y el Whatsapp personal. Esta etapa posibilito la inmersión en la cultura corporativa y el dominio del ecosistema *Ultimatix*, donde se superaron evaluaciones mandatorias en múltiples idiomas sobre seguridad y cumplimiento normativo.

La gestión administrativa tuvo como principal foco de acción la regularización de trámites de retiro, la emisión de certificaciones legales y el reporte de novedades operativas, demostrando una alta capacidad de resolución ante dependencias tecnológicas externas. Asimismo, la proactividad e iniciativa en la sistematización autónoma de guías de proceso —ante la ineficiencia de los manuales previos— permitió optimizar las rutas de acceso y la trazabilidad documental, generando garantías frente a la ejecución de cada función. Por otra parte, estas actividades no solo consolidaron el rol de la practicante como un soporte crítico para la gerencia de Recursos Humanos, sino que sentaron las bases técnicas y el conocimiento necesario para el desarrollo de los meses posteriores bajo estándares de calidad internacional.

2.2.2. Desarrollo del proceso de práctica - Segundo mes (Comprendido entre el 15 de enero de 2026 y el 15 de febrero de 2026)

Durante la primera etapa de este periodo, la practicante dio continuidad a las funciones de apoyo administrativo y gestión de retiros bajo la modalidad de trabajo remoto. Esta dinámica se mantuvo hasta el 27 de enero, fecha en la que fue citada a las instalaciones de la compañía para retornar a la presencialidad de manera definitiva. Este retorno coincidió con la habilitación formal de las licencias de *Microsoft*, lo cual permitió la apertura oficial a las responsabilidades inherentes al cargo y el acceso a las herramientas robustas de la organización.

Figura 2. Ruta documental



Fuente: Recursos humanos – *Compliance* (TCS, 2026)

En la figura anterior, se especifica la arquitectura de almacenamiento y las principales carpetas para la recepción documental de cada archivo en el desarrollo de las funciones asignadas. Una vez fueron habilitadas las credenciales de acceso, como por ejemplo, el *Outlook*, Teams Corporativo, *Onedrive*, *Planeer*, entre otras, estas se consolidaron como el entorno de trabajo diario y la fuente primaria de información, permitiendo la administración sistemática de los procesos de egreso desde el inicio hasta la culminación.

Por ello, la estructura presentada en la plataforma de colaboración refleja la segmentación operativa del área, agrupando los archivos críticos en categorías especificas como preavisos, renuncias, terminaciones de contrato, finalizaciones de prácticas, gestión de cartas para ex asociados y activos, etc. El uso de esta ruta garantiza la trazabilidad, confidencialidad, restricción y la seguridad de la información, facilitando el control de las novedades de personal y asegurando que cada expediente de retiro cuenta con el respaldo documental exigido por los estándares de auditoría interna de la organización. A partir de este hito, la practicante asumió de manera autónoma la gestión de *Planner*, un flujo de trabajo crítico integrado por diversas áreas estratégicas como *ES*, *DEG*, *Payroll*, *CYB*, *IS*, *Admin*, *Líder*, *Finanzas* y *TYD*.

Figura 3. Gestión de Planners

Retiros Colombia Digital

Retiro [redacted] ID [redacted]

DO CC +2

Medellín

Bucket	Progress	Priority
To do	In progress	Urgent

Start date	Due date	Repeat
24/04/2026	29/04/2026	Does not repeat

Notes

Show on card

Retiro D[redacted]o ID [redacted]. Retiro del 24 de abril de 2026 celular y correo: 32[redacted]11, d[redacted]s@gmail.com. Grupos Soporte revisar el paz y salvo adjunto y confirmar su aprobación o rechazo sobre los items contenidos en este.

Con su Ok se entiende que al dar su aprobación, usted confirma que el asociado está a paz y salvo por todo concepto con su área. Coloque el respectivo Ok y observaciones en los comentarios y luego elimine su área del checklist.

Usted deberá gestionarlo en dos días hábiles de lo contrario se entenderá que el asociado está a paz y salvo con su área.

Checklist 6 / 9

Show on card

- [x] Líder
- [x] T&D
- [ ] IS
- [x] Finanzas
- [ ] Admin
- [x] Payroll
- [ ] C&B
- [x] ES
- [x] DEG
- [ ] Add an item

Attachments

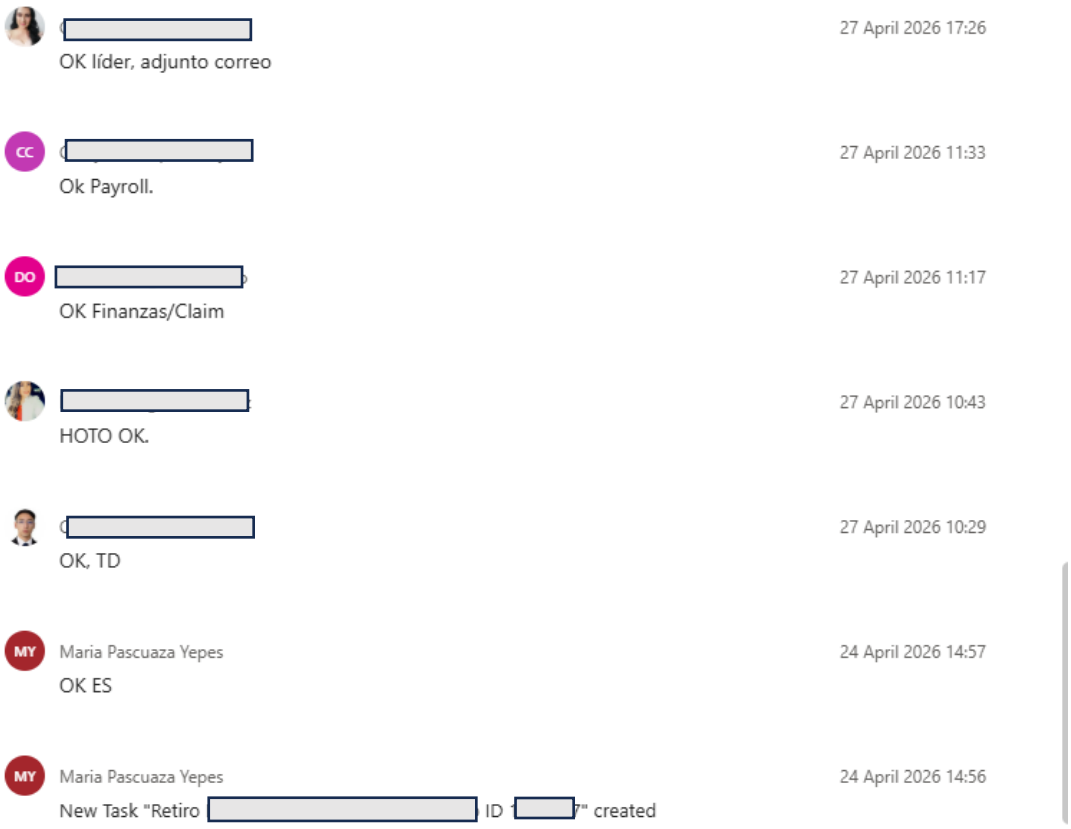
OK líder 642618552.pdf
https://tcscomprod.sharepoint ...

Show on card

RenunciaTCS 10.pdf
https://tcscomprod.sharepoint ...

Show on card

Add attachment



Fuente: Recursos humanos – *Compliance* (TCS, 2026)

Con el propósito de ordenar la operación, la practicante procedió a auditar y gestionar de forma exhaustiva, los casos vencidos del *planner*, coordinando de forma individual con las áreas correspondientes en pro de agilizar los cierres pendientes y con ello dar apertura a un nuevo procedimiento de cierre. La importancia de esta labor radica en que la extensión de tiempo genera consecuencias colaterales en otras actividades y por ende retrasa los procesos administrativos y contables de los ex – asociados, incrementando significativamente el riesgo de incurrir en acciones legales, como, por ejemplo, derechos de petición por retraso en la transacción de la liquidación.

Simultáneamente, se incorporó el uso de la herramienta de *Worklist* dentro del ecosistema de *Ultimatix*, donde los asociados gestionaban la emisión de certificados. En este flujo, la practicante asumió el rol activo de validar la información de los trabajadores, la confirmación directa de las funciones con los líderes del área previo a la aprobación, así como el filtro y rechazo oportuno de los registros salariales y contractuales, indicando los motivos con precisión en aras de que el asociado pudiera corregir su respectiva solicitud y ejecutarla nuevamente.

En el marco de la comunicación estratégica y el cumplimiento normativo, la practicante elaboro una infografía técnica sobre el Mecanismo de Protección al Cesante (*MPC*), con datos actualizados de acuerdo con la normativa legal vigente y la identidad visual empresarial para facilitar la comprensión por parte de los asociados, dado que se evidencio la necesidad de subsanar el vacío de información acerca de esta temática legal.

Figura 4. Infografía MPC



Fuente: Elaboración propia

Paralelamente, durante este periodo se llevo a cabo el control y la notificación previa de los vencimientos contractuales para el personal de prácticas próximos a finalizar su tiempo en la empresa. Asimismo, adquirió una nueva función relacionada con la gestión de la correspondencia, enfocada en la organización de los consolidados de entrevistas de retiro previos al ingreso de la practicante, los cuales además de ser registrados, debían ser corregidos en su totalidad, exigían ser expedidos en formato PDF individual y almacenados de acuerdo con el rotulo en sus respectivas carpetas en aras de garantizar la trazabilidad y el orden de cada documento.

Finalmente, este segundo mes consolido una articulación estratégica con el equipo jurídico de Bogotá. Bajo la mentoría y supervisión directa del jefe encargado, la practicante brindo soporte operativo en la actualización y el seguimiento de los consolidados de cada asociado en el *trackers* de descargos, emisión de citaciones, programación, firma de documentos, creación y organización de carpetas para su respectiva rastreabilidad y para ello, asistió a las audiencias disciplinarias en calidad de observadora para fortalecer su comprensión acerca de los procedimientos implementados, de acuerdo con la necesidad hallada en cada situación.

Tabla 2 Trackers de descargos



Fuente: Recursos humanos – *Compliance* (TCS, 2026)

Durante estos espacios, se enfocó en la toma de apuntes detallados sobre el desarrollo de las audiencias para generar un registro histórico fidedigno, con el propósito de adquirir las competencias necesarias para dirigir estos procesos en el futuro. Este ejercicio fue fortalecido por el jefe jurídico, quien dedicó espacios de mentoría para explicar el trasfondo legal de los procedimientos y resolver las dudas técnicas, consolidando así el aprendizaje en materia de derecho laboral aplicado.

Tabla 3 Actividades desarrolladas durante el segundo mes de práctica profesional (febrero)

Actividad	Descripción	Observaciones
Transición a la presencialidad y habilitación técnica	Retorno definitivo a las instalaciones físicas el 27 de enero, coincidiendo con la activación formal de licencias de Microsoft y acceso total a herramientas robustas.	Este hito marcó el fin de la etapa de contingencia, permitiendo la apertura oficial a las responsabilidades inherentes al cargo con autonomía tecnológica.
Gestión autónoma de flujos de trabajo en Planner	Administración y seguimiento de casos en la plataforma Planner, coordinando cierres pendientes con áreas como Payroll, Finanzas, Legal y Administración.	La regularización de casos vencidos mediante la intervención directa con otras áreas mitigó el riesgo de derechos de petición por retrasos en liquidaciones.
Validación y control en ecosistema Worklist	Procesamiento de solicitudes de certificaciones en Ultimatix, realizando verificaciones salariales y contractuales antes de la aprobación o rechazo técnico.	Aseguró la integridad de la información entregada a los asociados y garantizó que los registros oficiales coincidieran con la realidad contractual vigente.
Diseño de comunicación normativa (MPC)	Elaboración de una infografía técnica sobre el Mecanismo de Protección al Cesante bajo los lineamientos de identidad visual corporativa.	Facilitó la comprensión de beneficios legales para los asociados en proceso de retiro, traduciendo conceptos normativos a un lenguaje claro y accesible.
Gestión de preavisos y correspondencia técnica	Expedición de notificaciones de finalización de contrato para practicantes y organización de consolidados de entrevistas de retiro en formato digital.	Garantizó la trazabilidad documental del área de Compliance, asegurando que cada expediente contara con los soportes exigidos por los estándares de auditoría.
Apoyo estratégico al área jurídica	Seguimiento de trackers de descargos, emisión de citaciones y organización de expedientes disciplinarios bajo la supervisión del jefe legal en Bogotá.	El inicio de este apoyo permitió centralizar la información de procesos legales, mejorando la rastreabilidad de las acciones disciplinarias de la compañía.
Observación y registro de procesos disciplinarios	Asistencia a sesiones de descargos en calidad de observadora para la toma de apuntes fidedignos y documentación del registro histórico de las audiencias.	El ejercicio, complementado con mentorías técnicas, facilitó la comprensión del trasfondo legal y el desarrollo de competencias para la dirección futura de procesos.
Administración de arquitectura documental	Gestión sistemática de carpetas compartidas segmentadas por categorías (renuncias, despidos, liquidaciones) tras la activación de permisos en la nube.	Consolidó el entorno de trabajo diario como un sistema de alta seguridad de la información, fundamental para el control de novedades de personal a gran escala.

En el transcurso del segundo mes de práctica profesional, las responsabilidades asumidas impulsaron una transición sustancial hacia el dominio operativo independiente dentro de *Tata Consultancy Services (TCS)*. Factores clave como la presencialidad, sumado a la activación de las licencias corporativas de Microsoft, represento un hito fundamental que facilito la interacción con la arquitectura de información y sistema de gestión para la organización documental de la compañía. Este cambio de entorno permitió que la practicante asumiera responsabilidades de mayor complejidad, como la administración de flujos de trabajo en Planner y la validación de solicitudes en *Worklist*, asegurando la integridad de la información contractual y mitigando riesgos legales asociados a la oportunidad en los pagos de liquidaciones.

Asimismo, la vinculación con el área jurídica y la participación en procesos disciplinarios permitieron el desarrollo de competencias críticas en materia de derecho laboral aplicado y gestión de cumplimiento normativo. No obstante, dado que la practicante se encontraba en una fase de familiarización con estas nuevas dimensiones estratégicas, este mes se caracterizó por un estrecho acompañamiento por parte de la jefatura directa y el equipo legal. Esta supervisión constante generó una dinámica de dependencia técnica necesaria mientras se consolidaba el aprendizaje de los protocolos internos y la rigurosidad requerida en las actuaciones disciplinarias. En última instancia, este periodo permitió transformar la instrucción teórica en capacidad de ejecución, fortaleciendo la confianza institucional en el desempeño de la practicante dentro de la sede

2.2.3. Desarrollo del proceso de práctica - Tercer mes (Comprendido entre el 15 de febrero de 2026 y el 15 de marzo de 2026)

Durante este periodo, la dinámica operativa del área de *Compliance* experimentó una transición significativa debido al periodo de vacaciones de la jefa directa. Ante esta ausencia, la practicante asumió la ejecución de las funciones de liderazgo sumadas a sus responsabilidades habituales, contando con el respaldo estratégico de dos jefes directos radicados en la ciudad de Bogotá que hacían parte del área legal de la organización, siendo estos elementos fundamentales en la orientación del proceso.

Los asociados mencionados anteriormente, de formación jurídica, realizaron acompañamiento constante y tuvieron una excelente disposición para hacer parte del proceso de aprendizaje. Su apertura permitió que la practicante resolviera dudas técnicas de alta complejidad, mayor análisis, casos particulares y comprendiera a profundidad los fundamentos legales de cada procedimiento, estableciendo un entorno de mentoría basado en la claridad y la guía constante, independientemente de las responsabilidades que le correspondían al equipo asignado para este

proceso. En este lapso, se integraron nuevas tareas críticas, como la gestión del primer correo de aceptación de renuncia para los asociados y el inicio del proceso técnico para la eliminación del número de identificación de empleado (*ID*), asegurando que el ciclo de desvinculación administrativa se mantuviera activo y eficiente desde el inicio hasta el final, especialmente cuando todos estos permisos pasaban por un proceso de burocracia con origen y finalización en la casa matriz de la India.

En el ámbito del soporte jurídico, la practicante profundizó su participación mediante la organización técnica de la documentación correspondiente a acciones de tutela, derechos de petición y procesos de descargos, reconociendo el formato, los requerimientos y estructura jurídica de los mismos. Esta labor incluyó la actualización rigurosa de archivos e informes de seguimiento, así como la depuración de carpetas institucionales para localizar el respaldo documental necesario que garantizara la seguridad jurídica de la compañía ante posibles requerimientos a corto, mediano y largo plazo. Este proceso, desempeñaba un rol fundamental, puesto que después de un lapso de tiempo, se reabrían algunos casos dependiendo de la necesidad y los objetivos de los involucrados.

Asimismo, se inició la gestión de aprobación para las solicitudes de medio día de descanso por votación; en este flujo, la practicante validó que los certificados cumplieran con los requisitos de fecha máxima (21 de abril), el motivo del *leave*, la duración del tiempo solicitado y la veracidad del soporte legal adjunto. Dicha actividad reflejo una significativa carga operativa, debido al elevado volumen de revisiones y a eventuales fallas técnicas presentadas en el sistema, que impedían el correcto descargue de los soportes; motivo por el cual se debía contactar de forma individual a los asociados, en aras de proceder con la solicitud y generar respuesta ante la misma.

De igual manera, asumió la responsabilidad de gestionar la comunicación externa e interna, respondiendo correos de empresas terceras para verificaciones laborales, financieras y de otra índole. Además de atender consultas puntuales de los colaboradores que tenían requerimientos acerca de un proceso puntual en el que ya estaban inmersos. Durante el cubrimiento de vacaciones, la interacción con los líderes de otras áreas se intensificó, requiriendo que la practicante resolviera dudas técnicas sobre los flujos de trabajo de *Compliance*, actuando como el canal de comunicación principal para garantizar la fluidez de las operaciones y realizando seguimiento constante de estas funciones.

Un hito relevante fue el acompañamiento estratégico en una sesión dirigida a asociados expatriados provenientes de la India y países extranjeros. La practicante coordinó integralmente la gestión del espacio físico, la asistencia del

notario certificado, la verificación de cada asistente y la documentación necesaria para la firma de acuerdos notariales dentro de las instalaciones.

Esta función implicó un acompañamiento individualizado a cada expatriado y la gestión del cierre del proceso con el notario visitante, asegurando que los trámites legales se cumplieran bajo los estándares de formalidad requeridos por la multinacional. Para este momento, la practicante se encontraba ejecutando de manera simultánea la totalidad de las funciones asignadas desde el primer día, consolidando un rol integral con el apoyo directo del equipo jurídico de Bogotá.

Por otra parte, la base de datos denominada *allocation* constituyo un recurso fundamental de consulta para la emisión de diferentes certificados, ya que centralizo el registro actualizado de la totalidad de los colaboradores activos de la compañía en Colombia, el proyecto, la ciudad, el rol, entre otros datos. Desde la obtención de las licencias y accesos correspondientes, esta herramienta se integró de manera permanente en la dinámica operativa, funcionando como la fuente de información primaria para la ejecución de múltiples procesos administrativos dentro del área. Su relevancia estratégica reside en que permite validar la veracidad de los datos antes de iniciar cualquier trámite de egreso o seguimiento de cumplimiento, asegurando que las acciones se basen en la información contractual vigente de la organización.

Tabla 4 Allocation



Employee	Cedula	Employee Name	Rol	Correo	City	Departr	Metropolitan	Local	Working mod	Status	WON	Project	Account	Customer
895127		Ms	Information Processing Spe	0	ITAGÜÍ	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
855758		Be	Information Processing Spe	0	BELLO	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
856055		Ms	Information Processing Spe	0	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
857060		Cat	Information Processing Spe	0	LA ESTRELLA	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
859919		Tab	Information Process Enabl	0	ITAGÜÍ	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
866862		San	Process Expert	0	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
895129		Ms	Information Process Enabl	0	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
908924		Pia	Information Processing Spe	0	COPACABANA	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
1035556		Be	Information Processing Spe	0	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
1036290		Val	Information Process Enabl	0	BELLO	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
1052784		Ms	Information Process Enabl	0	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
1054675		Mr	Information Processing Spe	0	BELLO	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
1060821		Mi	Information Process Enabl	0	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
1068031		Ms	Information Process Enabl	0	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
1081874		Ms	Information Process Enabl	0	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Citibank BPS Med	Citigroup Technology In
1248674		Ms	Technical Lead	evdarrag@	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Bancolombia ITO	BANCOLOMBIA S.A
1230944		Mr	System Administrator	wavelleo@	CALDAS	ANTIOQUIA	Medellín Metropo	Local	Supplementary t	Allocated	WON		Bancolombia ITO	BANCOLOMBIA S.A
2254716		Mr. John Esteban Val	System Administrator	juavalle@	BOGOTÁ, D.C.	CUNDINAMARCA	Bogotá DC Metro	Local	Autonomous Wo	Allocated	WON		Bancolombia ITO	BANCOLOMBIA S.A

Fuente: Recursos humanos – *Compliance* (TCS, 2026)

Durante este periodo, se incorporó una función estratégica semanal consistente en la descarga y procesamiento de un reporte consolidado de carácter global. Este informe recopila información macro sobre la totalidad de los colaboradores activos de la organización, integrando datos no solo de la sede Colombia, sino también de asociados que laboran en otros países de la región como Ecuador y Argentina, entre otros.

El procedimiento operativo inicia cada lunes con la descarga del archivo maestro, al cual se le aplican filtros técnicos para delimitar la información

exclusivamente al contexto nacional. Posteriormente, se realiza la reasignación sistémica de las solicitudes de la gerencia de Recursos Humanos hacia la líder directa del área de *Compliance*. Una vez depurada la base de datos en Excel, se procede con una fase de gestión de cumplimiento mediante el envío de comunicaciones personalizadas a cada uno de los líderes en Colombia, con el propósito de asignarle respuesta a las solicitudes presentadas por sus respectivos equipos de trabajo, ya que el retraso de estas, dificultaba la aceptación del siguiente nivel jerárquico e implicaba el incumplimiento de los plazos y protocolos de respuesta establecidos desde la India.

El objetivo de este acercamiento era recordar la importancia de aprobar las solicitudes pendientes de sus respectivos equipos, garantizando así la continuidad de la operación y el cumplimiento estricto de las funciones administrativas. Finalmente, el archivo consolidado y filtrado se carga en la plataforma de almacenamiento en la nube, asegurando que la información procesada esté disponible para consulta y auditoría interna.

Tabla 5 Actividades desarrolladas durante el tercer mes de práctica profesional (marzo)

ıd	Descripción	Observaciones
Ejecución de funciones extra por suplencia	Asunción de responsabilidades de dirección en el área de Compliance durante el periodo de vacaciones de la jefatura directa.	El proceso contó con el respaldo estratégico y mentoría técnica de dos jefes jurídicos de la sede Bogotá, garantizando la estabilidad operativa.
Gestión de aceptación de renuncias	Emisión formal del primer correo de aceptación de renuncia dirigido a los asociados que notifican su desvinculación voluntaria.	Esta actividad asegura el inicio oficial del proceso de retiro, estableciendo los términos y pasos a seguir para el colaborador.
Ejecución técnica de eliminación de ID	Inicio del proceso sistémico para la desactivación y eliminación del número de identificación de empleado (ID) en las plataformas globales.	Este paso es crítico para la seguridad informática, garantizando que el acceso a los sistemas corporativos cese una vez finalizado el vínculo laboral.
Soporte y organización documental jurídica	Organización técnica de soportes para acciones de tutela, derechos de petición y procesos de descargos disciplinarios.	La depuración y actualización de estos informes garantizó la seguridad jurídica de la compañía ante posibles requerimientos legales o auditorías.
Validación de beneficios por jornada electoral	Auditoría y aprobación de solicitudes de medio día de descanso, verificando soportes legales y vigencia de certificados de votación.	Se aseguró el cumplimiento de los beneficios de ley bajo los parámetros normativos internos y la veracidad de la documentación adjunta.
Gestión de verificaciones laborales externas	Atención y respuesta a requerimientos de empresas terceras y entidades externas para la validación de antecedentes laborales.	Esta función requiere un manejo riguroso de la confidencialidad para certificar la trayectoria de los ex-asociados ante el mercado laboral.
Atención y asesoría a asociados internos	Resolución de consultas puntuales y soporte directo a los colaboradores activos sobre dudas relacionadas con el área de Compliance.	La practicante actuó como el canal de comunicación principal, garantizando respuestas oportunas a las inquietudes administrativas del personal.
Coordinación logística para asociados expatriados	Gestión integral del espacio físico y documentación para la firma de acuerdos notariales con asociados provenientes de diversas sedes globales.	El acompañamiento individualizado y el cierre del proceso con la notaría aseguraron la formalidad legal requerida para el personal extranjero.
Procesamiento de reportes consolidados regionales	Descarga semanal y depuración de informes macro que integran datos de colaboradores a nivel regional.	El uso de filtros técnicos permitió delimitar la información nacional para su posterior análisis y almacenamiento sistemático en la nube.
Gestión de cumplimiento con líderes de área	Reasignación de solicitudes sistémicas y envío de comunicaciones de seguimiento a líderes para la aprobación de pendientes de sus equipos.	Esta labor de fiscalización semanal resultó crítica para mantener la continuidad administrativa y el cumplimiento de las funciones del departamento.

El tercer mes de práctica en *Tata Consultancy Services* (TCS) representó el periodo de mayor rigor y responsabilidad operativa, caracterizado por una transición hacia la autonomía funcional y una gestión estratégica de las responsabilidades desarrolladas en el periodo de tiempo previo a esta etapa. Debido a la ausencia temporal de la jefatura directa, la practicante asumió algunos de los procesos extra del área de *Compliance*, logrando integrar con éxito las funciones aprendidas en los meses anteriores junto con la asunción parcial de nuevas actividades de alta complejidad estratégica. Este escenario le permitió demostrar resultados eficientes, contundentes y proactivos bajo presión, mientras la practicante gestiono simultáneamente múltiples actividades de trabajo, manteniendo la precisión técnica y la agilidad requerida para no comprometer la fluidez de las operaciones globales y buscando apoyo en la resolución de dudas para casos en los que fuese necesario.

La interiorización rápida de los protocolos institucionales permitió que la practicante operara con una supervisión mínima, destacándose por su proactividad en la resolución de cuellos de botella, la implementación de nuevas medidas y la atención de requerimientos legales sensibles. Su desempeño ante este nivel de exigencia, considerablemente mayor al de etapas anteriores, no solo garantizó la estabilidad del departamento en una fase crítica, dado el volumen de retiros presentados durante este lapso de tiempo, sino que también consolidó su perfil como un recurso resiliente y altamente adaptable a las diferentes circunstancias por las que atraviesa la empresa. En conclusión, este mes validó la madurez profesional de la practicante, quien demostró que su criterio y capacidad de ejecución son pilares fundamentales para el cumplimiento de los objetivos institucionales en un entorno multinacional de alta velocidad, dinamismo y variedad.

2.2.4. Desarrollo del proceso de práctica - Cuarto mes (Comprendido entre el 15 de marzo de 2026 y el 15 de abril de 2026)

Durante el cuarto ciclo de formación, la practicante mantuvo la continuidad operativa en la administración del ciclo de vida laboral, ejecutando procesos de desvinculación voluntaria, cierres de etapas de práctica y la formalización técnica de rescisiones contractuales. Para este momento la carga laboral disminuyo en gran medida, dado que la jefa directa había regresado de su periodo de vacaciones, lo que le posibilito enfocarse nuevamente en las funciones para las cuales había sido contratada inicialmente y realizar la entrega de los procesos que había abordado de manera transitoria, en aras de que se pudiese seguir cumpliendo de forma efectiva. Asimismo, garantizó la gestión documental para los requerimientos de los asociados y la optimización de los flujos de trabajo mediante la plataforma *Planner*, complementando dicha labor con la expedición de comunicaciones corporativas y

certificados. Finalmente, ejerció un control técnico sobre los *trackers* de procesos disciplinarios y aseguró la integridad de los datos en los sistemas institucionales.

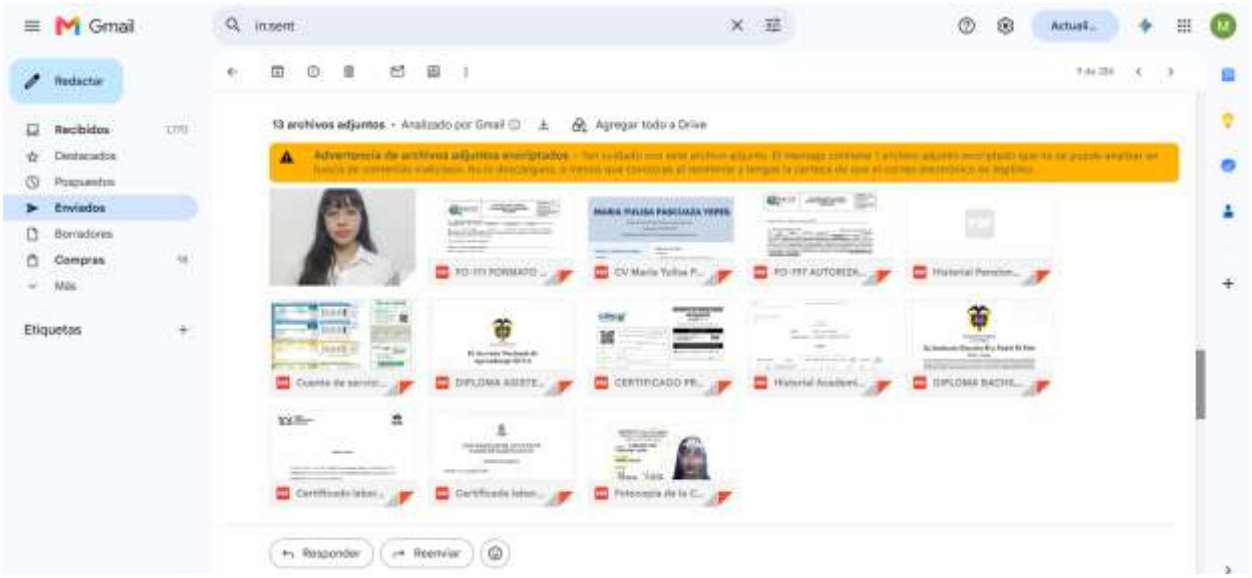
La practicante integró a sus funciones el manejo de la plataforma *Pfile*, un sistema de gestión documental avanzado diseñado para la administración centralizada de expedientes. En este proceso, su labor se centró en la consulta técnica de datos personales pertenecientes a asociados vinculados a la organización con anterioridad al año 2017. Esta actividad resultó fundamental para asegurar la continuidad informativa, permitiendo que la practicante extrajera antecedentes y registros de carácter personal necesarios para trámites administrativos vigentes, garantizando así la trazabilidad de los colaboradores de larga trayectoria dentro de la firma multinacional. Esta herramienta fue fundamental para optimizar espacio en la nube y asi mantener actualizado cada reporte.

Adicional a ello, la practicante desarrollo un rol indispensable en el área estratégica de los procesos de capacitación y formalización documental. Pues su apoyo en la capacitación para el diligenciamiento de formatos de ingreso, posibilito la detección de errores sistemáticos y repetitivos por parte de un grupo de asociados. En este, la practicante ejecutó una solución integral de acompañamiento presencial, que implicó la gestión física de la documentación, incluyendo la impresión y organización de paquetes individuales para 11 personas citadas simultáneamente, donde a cada persona le correspondia la revisión y firma de 24 documentos.

Durante esta sesión, la practicante actuó como guía técnica, explicando detalladamente cada campo del contrato y resolviendo dudas para mitigar la recurrencia de inconsistencias. Al finalizar, aplicó protocolos de gestión documental mediante la separación, digitalización y envío de los expedientes depurados a la supervisión encargada, asegurando que la información recolectada fuera efectiva, precisa y con almacenamiento en la nube

Es importante destacar, que la practicante recibió formación especializada por parte del área de DEG (encargada de la contratación de personal) para actuar como soporte en la validación de requisitos de ingreso digital. Este proceso de auditoría incluyó la revisión de documentos críticos como pruebas de competencia, exámenes médicos, cartas oferta y validaciones ante el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (COPNIA).

Figura 5. Documentación para la contratación de personal



Fuente: Recursos humanos – *Compliance* (TCS, 2026)

La labor consistió en contrastar la documentación recibida con los estándares corporativos, gestionar la solicitud de anexos faltantes y actualizar las bases de datos institucionales en pro de avanzar con el proceso. Esta función de apoyo fue determinante debido a que las contrataciones en la compañía se ejecutan bajo esquemas de fechas reducidas y grupos específicos, lo que demandó de la practicante una gestión ágil para evitar retrasos en el ciclo de vinculación y la replica de una misma actividad para perfeccionar la función en apoyo con la practicante principal de apoyar esta dependencia.

Tabla 6 Actividades desarrolladas durante el cuarto mes de práctica profesional (abril)

	Descripción	Observaciones
Gestión documental en herramienta Pfile	Uso de la aplicación avanzada para la consulta y administración de archivos históricos de asociados vinculados antes del año 2017.	El dominio de esta herramienta permitió el acceso a información personal crítica para procesos de cumplimiento que requerían antecedentes de larga data.
Dirección de capacitación de ingreso	Ejecución de una sesión presencial para 11 nuevos integrantes de un proyecto, enfocada en la correcta formalización de contratos.	La intervención directa de la practicante fue necesaria para corregir errores recurrentes detectados en envíos previos de documentación.
Acompañamiento técnico en diligenciamiento	Guía paso a paso y resolución de dudas en tiempo real para asegurar el llenado preciso de los paquetes de contratación.	Esta labor garantizó la calidad de la información recolectada y evitó reprocesos administrativos en la fase de vinculación.
Procesamiento y digitalización documental	Aplicación de gestión documental mediante la separación individual, escaneo y envío de los expedientes de contratación a la encargada.	Aseguró que cada paquete de documentos cumpliera con los estándares de organización antes de ser integrado al sistema oficial.
Capacitación en procesos de Onboarding (DEG)	Recepción de formación especializada por parte del área de DEG para el soporte técnico en la validación de documentos de ingreso.	El entrenamiento permitió a la practicante comprender los requisitos específicos para la contratación de personal en una multinacional tecnológica.
Auditoría de documentos de contratación	Revisión y validación de hojas de vida, pruebas de competencia, exámenes médicos, cartas oferta y aprobaciones de contratación.	Se verificó la integridad de cada expediente para asegurar que el proceso de vinculación cumpliera con los estándares corporativos.
Validación de requisitos legales y profesionales	Verificación de certificados de afiliación (EPS, ARL, Cesantías) y validación ante el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (COPNIA).	Esta actividad es fundamental para garantizar que el personal técnico cumpla con las normativas legales vigentes en Colombia para el ejercicio de su profesión.
Actualización de bases de datos y gestión de faltantes	Registro de información validada en los sistemas institucionales y solicitud directa de documentos pendientes a los candidatos.	La gestión proactiva de la practicante permitió agilizar los ciclos de contratación, los cuales se ejecutan en fechas críticas y cronogramas reducidos.

La conclusión del cuarto mes de práctica pone de manifiesto que el aporte de la practicante trascendió la simple operatividad para convertirse en una gestión de mitigación de errores críticos. Al identificar que los reprocesos en la contratación no

eran eventos aislados, sino un problema sistémico y repetitivo dentro del mismo grupo de ingreso, la practicante diseñó una solución integral basada en la instrucción directa y el acompañamiento técnico. Además de generar vínculos estrechos con dichas personas, ya que su preocupación por esta actividad les hacia sentir el riesgo de no contraer de forma efectiva su proceso de vinculación final.

Esta intervención permitió transformar una vulnerabilidad administrativa en un proceso de control preventivo, donde la practicante asumió la responsabilidad de guiar paso a paso el diligenciamiento de la documentación. El resultado de esta estrategia fue una reducción drástica de las inconsistencias y la garantía de efectividad absoluta en la captura de la información desde el origen. Luego de haber realizado un comparativo sobre el tiempo invertido en el acompañamiento virtual y el presencial, se logra evidenciar grandes resultados. De esta manera, la practicante no solo resolvió una necesidad operativa inmediata, sino que optimizó el flujo de vinculación, eliminando la necesidad de correcciones posteriores y asegurando que los expedientes ingresaran al sistema con total integridad y cumplimiento dentro de los tiempos establecidos.

2.2.5. Desarrollo del proceso de práctica - Quinto mes (Comprendido entre el 15 de abril de 2026 y el 15 de mayo de 2026)

Durante el quinto mes de práctica profesional, la practicante dio continuidad a sus responsabilidades administrativas mediante la emisión de cartas, la realización de entrevistas de retiro y la gestión estratégica de flujos de trabajo a través de la herramienta Planner. Asimismo, gestionó diversas solicitudes de documentos y asumió la reasignación de permisos (leaves) en el sistema, complementando esta labor con el envío de comunicaciones formales para recordar a los líderes la importancia de gestionar oportunamente las aprobaciones o rechazos de las solicitudes de sus equipos.

Como hito principal de este periodo, la practicante incorporó la función de desarrollar una campaña informativa integral enfocada en los requisitos documentales para la gestión de incapacidades (a través de medicina prepagada o EPS), licencias y permisos. Esta iniciativa surgió como respuesta a la identificación de vacíos de información recurrentes entre los asociados, lo cual generaba la necesidad de intervenciones individuales para explicar los documentos faltantes antes de proceder con las aprobaciones. Esta campaña busca mitigar dichas inconsistencias operativas mediante el uso de recursos visuales interactivos y herramientas gráficas que proporcionen claridad y autonomía a los colaboradores en el cumplimiento de estos trámites institucionales, considerando especialmente que la exactitud de estos soportes tiene un impacto directo y transversal en los procesos del área de nómina.

Durante este mes, la practicante brindó apoyo operativo en el desarrollo de las visitas institucionales dirigidas a estudiantes de los grados noveno a undécimo, enfocadas en la difusión del concurso 'Codificadas'. El rol en esta actividad consistió en asistir la socialización de la convocatoria, la cual busca incentivar la inscripción de mujeres jóvenes en un certamen de programación internacional sin requerir competencias técnicas previas. A través de este acompañamiento, se contribuyó a comunicar el modelo formativo de la organización, el cual asegura el suministro de material pedagógico y el seguimiento evaluativo para que las participantes puedan competir en un entorno global

Figura 6. Visitas Codificadas a instituciones educativas



Este ejercicio, le permitió analizar las motivaciones, barreras e inseguridades de las jóvenes frente a las carreras tecnológicas (como el miedo a no saber programar), adquiriendo un criterio analítico para ajustar el discurso institucional en tiempo real y derribar esas objeciones con seguridad.

Al observar el desarrollo de las charlas, se adquirió el aprendizaje de cómo el discurso corporativo debe moldearse según el público receptor. En administración, esto es clave: se aprendió que para conectar con estudiantes de

educación media se requiere un lenguaje empático, libre de tecnicismos complejos, que mitigue la intimidación hacia las áreas de la programación.

El proceso le permitió comprender cómo las organizaciones abordan la escasez de perfiles técnicos en el mercado actual. La practicante aprendió que el talento no siempre se encuentra listo para el cargo, sino que las empresas pueden actuar como entes formadores, diseñando rutas de aprendizaje desde cero para construir futuras canteras de candidatos.

Por otra parte, la practicante diseñó y estructuró una presentación técnica en materia de derecho laboral y cumplimiento normativo. El objetivo central de este recurso fue abordar el marco regulatorio vigente aplicable a la contratación de personas con discapacidad, analizando las cuotas de inclusión y los beneficios fiscales asociados. Asimismo, se incorporaron las nuevas disposiciones legales y actualizaciones normativas orientadas a la vinculación de practicantes, junto con un compendio de decretos reglamentarios que impactan directamente la gestión del talento humano en la organización. Esta actividad permitió consolidar una herramienta de consulta clave para asegurar la alineación operativa del área con las exigencias legales actuales.

Tabla 7 Actividades desarrolladas durante el quinto mes de práctica profesional (mayo)

	Descripción	Observaciones
Soporte Administrativo y Gestión de Talento	Ejecución de funciones continuas que incluyen la emisión de cartas, realización de entrevistas de retiro y administración de la herramienta Planner.	Se mantiene la operatividad de los procesos iniciados en meses previos para asegurar la fluidez del área.
Gestión de Novedades y Permisos	Trámite de solicitudes documentales y reasignación técnica de permisos (leaves) en el sistema corporativo.	Se enviaron comunicaciones formales a los líderes recordando la importancia de aprobar o rechazar oportunamente las solicitudes de sus equipos.
Campaña de Requisitos Documentales	Desarrollo de una estrategia informativa e interactiva sobre los soportes necesarios para incapacidades (EPS/Prepagada), licencias y permisos.	Esta iniciativa surge para corregir vacíos de información recurrentes que afectan directamente los procesos del área de nómina.
Apoyo en Programas Formativos Escolares ('Codificadas')	Asistencia operativa en visitas a colegios (grados 9° a 11°) para difundir un concurso de programación de ciclo corto orientado a la capacitación técnica de mujeres.	Permitió analizar el impacto de transferir conocimientos básicos desde cero a la comunidad escolar, facilitando el aprendizaje sobre cómo adaptar el discurso corporativo a un lenguaje empático.
Presentación en Derecho Laboral	Estructuración de un recurso técnico sobre regulación para contratación de personas con discapacidad y la nueva normativa de practicantes.	Consolidó una herramienta de consulta actualizada bajo decretos vigentes para asegurar la alineación de Compliance.

Las actividades ejecutadas durante el quinto mes de prácticas permitieron consolidar la eficiencia operativa del área y fortalecer la cultura de autogestión informativa entre los colaboradores. Pues la continuidad en el soporte administrativo garantizó la trazabilidad de los egresos de personal y la correcta administración de los flujos de trabajo en los sistemas corporativos. Asimismo, la intervención estratégica mediante la campaña documental permitió estandarizar los procesos de reporte de novedades, reduciendo los tiempos de respuesta y mitigando errores críticos que impactan directamente en la exactitud del área de nómina. En esta etapa la practicante amplifico su conocimiento en las nuevas reformas laborales, puesto que para el desarrollo de las campañas y piezas gráficas debió leer, investigar e indagar información con personas especializadas en el tema, con el propósito de comunicar información accesible y clara para todos los asociados.

Asimismo, robusteció su criterio técnico en derecho laboral y *Compliance* al investigar y sintetizar la normativa vigente sobre inclusión y contratación de practicantes, consolidando una herramienta clave para mitigar riesgos jurídicos. Finalmente, su apoyo en el programa educativo escolar le permitió comprender cómo la empresa privada ejecuta capacitaciones técnicas de ciclo corto, desarrollando una comunicación empática y adaptativa para conectar de forma asertiva con audiencias externas.

3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica

La experiencia acumulada por la practicante durante este periodo ha permitido consolidar una visión estratégica sobre la gestión del talento humano y la relevancia de la integridad de los datos en un entorno multinacional. El énfasis puesto en la auditoría de la información y la validación técnica de requisitos legales le ha facilitado la comprensión de que la exactitud documental trasciende la tarea administrativa, convirtiéndose en un pilar de seguridad jurídica y eficiencia operativa. Esta reflexión sintetiza un proceso de crecimiento donde la identificación de vacíos informativos y la optimización de los flujos de auditoría se articularon con su formación académica para transformar retos operativos en soluciones de alto impacto que garantizan la transparencia en la nómina. Además de la incorporación de conocimientos en el área jurídico, laboral y tecnológico dada la procedencia de dicha organización y su entorno complejo, dinamico y global.

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver

Tata Consultancy Services (TCS) se ha posicionado en el ecosistema global como un referente de vanguardia en la industria de *Information Technology* (IT) y consultoría estratégica. Su ventaja competitiva se apalanca en un robusto

ecosistema de innovación y una arquitectura operativa escalable, diseñada específicamente para mitigar las fricciones de un mercado digital disruptivo. En lo que respecta a la gestión del capital intelectual, la organización se distingue por implementar modelos de *reskilling* y *upskilling* de alto alcance para la totalidad de sus asociados. A través de programas de formación continua en tecnologías de frontera, la compañía garantiza la alineación del talento humano con los ciclos de innovación globales, consolidando una cultura organizacional orientada al aprendizaje dinámico.

Esta madurez institucional le permite, teóricamente, gestionar flujos de trabajo administrativo de alta complejidad bajo estándares de calidad internacional y marcos de gobernanza corporativa rigurosos. Sin embargo, a pesar de este panorama de vanguardia, el ejercicio de la práctica profesional de la estudiante de Administración de Empresas permitió identificar retos significativos en la arquitectura y gestión de la información interna en comparación con otras organizaciones que se encuentran ubicadas en el mismo gremio.

Actualmente, la organización opera bajo un modelo de gestión de datos caracterizado por una marcada descentralización operativa. La coexistencia de múltiples silos de información y plataformas que funcionan de manera aislada entre sí ha generado una fragmentación del conocimiento institucional. Esta dispersión de los registros no solo dificulta el acceso ágil y oportuno a datos críticos de los asociados como correos electrónicos personales, números de celular, IDs corporativos y *Project Numbers*, sino que compromete la integridad del dato como activo estratégico. Tareas de consulta que, bajo la identidad tecnológica de la firma, deberían ejecutarse mediante flujos automatizados y fluidos, se transforman en procesos manuales de alta carpintería administrativa que carecen de la agilidad esperada en una organización de esta naturaleza, pues la dispersión de esta limita el acceso a la información y aumenta el tiempo de respuesta frente a distintos procesos.

Por ello, desde un punto de vista comprensivo pero también crítico, se observa que la estructura actual de los procesos en el área tiende a la latencia operativa debido a la falta de integración sistémica. La ausencia de un repositorio unificado obliga a que la validación de información sobre fondos de pensiones, cesantías y demás prestaciones sociales se convierta en un cuello de botella logístico, ya que aumenta el riesgo por modificaciones y eliminación de información.

Este evento, impacta negativamente la operatividad diaria, pues la dispersión de la información en diversas fuentes genera vacíos recurrentes que demandan intervenciones constantes para consolidar perfiles de asociados. En un entorno donde la precisión es vital para el cumplimiento legal y el bienestar del colaborador,

la dependencia de métodos de verificación manual incrementa el riesgo de error humano y dilata los tiempos de respuesta del área.

Esta problemática pone de manifiesto y visibilidad una marcada paradoja institucional: existe una brecha profunda entre la alta tecnología e innovación que la firma proyecta y entrega a sus clientes externos; razón por la cual es contratada, y la naturaleza de sus propios flujos administrativos internos, los cuales resultan sorprendentemente manuales y burocráticos, aumentando los tiempos de procesamiento. Mientras la organización lidera la transformación digital del mercado, hacia adentro se enfrenta a una obsolescencia operativa derivada de la descentralización de sus bases de datos.

Las acciones realizadas por el área para mitigar estas deficiencias han sido valiosas y han permitido mantener la continuidad de la operación. No obstante, estas medidas operan como soluciones paliativas que no atacan el problema estructural. La persistencia de procesos atomizados y manuales no solo consume recursos de tiempo valiosos, sino que contradice la identidad de una empresa que abandera la eficiencia tecnológica.

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual

En el escenario empresarial contemporáneo, la competitividad de las organizaciones está directamente vinculada a su capacidad para gestionar la información de manera ágil y coherente. Bajo esta premisa, los sistemas de planificación de recursos empresariales (Enterprise Resource Planning, ERP) se constituyen como infraestructuras tecnológicas fundamentales que facilitan la integración y la optimización de los procesos de negocio mediante la aplicación estratégica de las Tecnologías de la Información (TI). No obstante, la adopción de este tipo de plataformas no debe entenderse como una simple actualización de software, sino como una transformación estructural profunda. La implantación de sistemas ERP, denominada “Iniciativa ERP” en el presente trabajo, constituye un proyecto de largo aliento y de alta complejidad teórica y operativa (Perreault y Vlasic, 1998), cuya ejecución exige el alineamiento de la cultura organizacional, los procesos internos y las herramientas digitales para mitigar los riesgos asociados a la centralización de datos.

La obtención de un posicionamiento estratégico superior a través de las herramientas ERP se ve condicionada por su elevado nivel de complejidad intrínseca. De acuerdo con la evidencia académica, la transición completa hacia este modelo tecnológico suele extenderse por varios años, debido a que demanda la integración armónica con las plataformas informáticas actuales de la firma. Asimismo, este cambio estructural exige la realización de procesos de reingeniería

y una mutua adaptación entre la organización y el sistema ERP, siendo estos requisitos críticos para traducir la inversión tecnológica en una verdadera ventaja competitiva (Beard y Sumner, 2004)

Los Ecosistemas Digitales del Futuro, son redes interconectadas y dinámicas de plataformas, servicios, dispositivos y usuarios que colaboran y coexisten en un entorno digital integrado. Su característica principal es la capacidad de crear y ofrecer valor de manera fluida y personalizada, superando los límites de las ofertas de productos o servicios individuales, explorando las tendencias, desafíos y oportunidades que surgen de esta evolución digital, con el fin de comprender la dirección hacia la que avanza el mundo digital.

Los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning o Planificación de Recursos Empresariales) son fundamentales porque centralizan la información y automatizan los procesos operativos. Al unificar áreas como finanzas, inventarios, recursos humanos y ventas, eliminan la duplicidad de datos y permiten a los líderes tomar decisiones estratégicas basadas en información en tiempo real. Por ello, al asociarlo con una multinacional, donde opera una amplia gama de información, incorporar esta herramienta responde a la implementación de un modelo estratégico de gestión de datos que genera mayor accesibilidad e identificación de patrones a nivel genérico.

Un sistema ERP es una solución informática integral que esta formada por unidades interdependientes denominadas Módulos: Los primeros y fundamentales son lo denominados Módulos Básicos, de adquisición obligatoria, y alrededor de los cuales se agregan los otros módulos opcionales, que no se adquieren obligatoriamente y se agregan para incorporar nuevas funciones al sistema ERP. También existen los llamados Módulos verticales y corresponden a módulos opcionales diseñados específicamente para resolver las funciones y procesos del negocio de un sector económico específico (Davenport, 2000).

3.3 Sobre las acciones del practicante

El análisis de las acciones realizadas durante la práctica evidencia una evolución significativa en términos de rigor analítico, autonomía y visión estratégica dentro del área de *Compliance*. El ingreso a la organización representó un encuentro con terminologías jurídicas complejas y dinámicas de gestión de datos descentralizadas, cuyo dominio exigió un proceso de aprendizaje autónomo y constante para superar las limitantes técnicas iniciales. Con el paso del tiempo, la comprensión de estos elementos permitió a la practicante transitar desde una ejecución operativa dependiente hacia una gestión con mayor criterio profesional,

entendiendo la intención estratégica detrás de cada auditoría y validación de información.

La trayectoria de la practicante en la organización se define, en primer lugar, por un ejercicio de adaptación estratégica ante la incertidumbre. El inicio de su proceso estuvo marcado por un desafío estructural en la transferencia de conocimiento, pues la transición de funciones con la practicante saliente careció de una comunicación fluida y una disposición mutua para el empalme. Ante este escenario de vacíos informativos, la estudiante optó por una actitud proactiva basada en el aprendizaje empírico, asumiendo que su formación se consolidaría a través del quehacer diario. Esta inmersión inmediata en la operatividad no solo fomentó su autonomía, sino que la obligó a reconstruir procesos desde la resolución de problemas en tiempo real, convirtiendo la falta de una inducción formal en una oportunidad para desarrollar resiliencia y agudeza analítica.

Con el transcurso de los meses, este aprendizaje continuo permitió que la practicante desarrollara la habilidad de trabajar bajo presión, manteniendo la calidad en un entorno de alta exigencia donde cada mes se incorporaban nuevas responsabilidades y funciones. Esta evolución técnica facilitó una transición mental fundamental: pasar de una visión puramente operativa a la comprensión de la función estratégica de sus actividades. Al entender cómo su labor influía en los procesos de la empresa a largo plazo, la practicante logró dimensionar la importancia de la gestión administrativa como un pilar que sostiene la estabilidad y la reputación de una firma global, lo que elevó significativamente su sentido de responsabilidad corporativa.

En el ámbito de las competencias interpersonales, se produjo un fortalecimiento notable de las habilidades blandas, aquella vinculados con el relacionamiento, la comunicación asertiva y el control emocional bajo situaciones concretas. Esta destreza se hizo evidente en la interacción con asociados y exasociados, quienes valoraron la atención oportuna y la calidez brindada ante sus inquietudes, aún cuando sus actitudes no mostraban respeto genuino por las personas que se encontraban en recursos humanos

Paralelamente, la practicante perfeccionó su capacidad para sintetizar información compleja al elaborar herramientas de comunicación como presentaciones, flyers e instructivos, bajo el reto de manejar vocabulario jurídico y de vanguardia. Este trabajo implicó un reto intelectual adicional: la necesidad de indagar en datos asociados con la normativa legal para respaldar la información, dado que el área de *Compliance* se sustenta sobre la actualización de las mismas. A pesar de la dificultad inicial de los términos técnicos, el hábito de la lectura técnica y el acompañamiento constante de su jefatura directa y otros jefes, le permitieron

dominar las políticas internas y el Código de Conducta, logrando unificar con éxito la teoría académica con la praxis organizacional.

Este crecimiento fue posible gracias a una fortaleza actitudinal y aptitudinal determinante, pues la disposición para aprender y la seguridad para preguntar sin temores le permitió cruzar fronteras y comprender de una forma distinta el impacto de cada decisión en el ciclo laboral de cada asociado. Esta apertura hacia el conocimiento y la voluntad de gestionar información con diversos actores generaron una sinergia valiosa con otras áreas de Recursos Humanos, facilitando la creación de vínculos laborales positivos y redes de apoyo mutuo. Su actitud positiva ante las tareas delegadas no solo expandió su bagaje profesional, sino que consolidó un perfil colaborativo y abierto a la mejora continua, donde la recepción de feedbacks fue una oportunidad. Esta madurez se reflejó también en su capacidad para recibir retroalimentaciones de sus superiores, asumiendo las sugerencias como herramientas de optimización para perfeccionar el desarrollo de sus funciones y asegurar resultados de excelencia, de tal manera que los estándares de calidad superaban la expectativa proyectada para el rol.

Dada la naturaleza de su rol en el área de *Compliance* y Recursos Humanos, la practicante desarrolló una conciencia superior sobre el manejo de la privacidad y la seguridad de la información. Gestionar datos sensibles de los asociados, desde números de contacto personales hasta detalles de fondos de pensiones y cesantías, exigió un comportamiento ético impecable y un entendimiento profundo de la responsabilidad civil y corporativa. Esta experiencia fortaleció su criterio profesional, pues comprendió que detrás de cada dato existe una persona y un compromiso legal, lo que la llevó a tratar cada registro con la máxima discreción y profesionalismo, consolidando así su integridad en el ejercicio de sus funciones

Por último, otro aprendizaje profundo obtenido en este proceso fue la internalización del valor de la rigurosidad. En un entorno de cumplimiento legal y técnico, la practicante hizo de la atención al detalle una exigencia ética y profesional. Equivocarse en procesos sustentados en términos legales no era una posibilidad aceptable, lo que la condujo a adoptar un nivel de autoexigencia superior para garantizar que cada registro, validación y entrega fuera sumamente acertada y exacta, ya que sus consecuencias eran significativas e implicaban acarrear en otros procesos. Esta comprensión del rigor administrativo no solo mejoro su metodología de trabajo, sino que definió su aporte como una gestión de alta calidad, alineada con los estándares de una organización que abandera la innovación y la excelencia, lo que posibilito resaltar su trabajo y mejorar la respuesta de procesos.

4. Recomendaciones

Con miras a explotar los aprendizajes derivados de este periodo de inmersión profesional y el diagnóstico de los flujos ejecutados, se propone una línea de acción orientada a la optimización institucional y optimización operativa, revisando la estructura e identidad del departamento de recursos humanos en aras de alinear la solución bajo valores corporativos y una visión largo plazo que le posibilite adaptar sus necesidades al mercado y proyectar una mayor consolidación en relación con la competencia. Esta sugerencia se estructura bajo una perspectiva dual diseñada para que la compañía potencie su eficiencia administrativa y la integración de sus activos digitales, pues no son elementos desconocidos y hacen parte su operación en el día a día.

4.1 A la organización o al área, sobre el proceso

Si bien el modelo de gestión actual ha demostrado ser funcional y ha permitido sostener la operación de la compañía desde sus cimientos, se identifica una oportunidad de mejora sustancial en la arquitectura de gestión de datos de la compañía, orientada a mitigar las ineficiencias derivadas de la fragmentación informacional. La arquitectura vigente, aunque operativa, genera una dependencia de procesos manuales que ralentizan la fluidez informacional. Para mitigar esto, se propone la adopción de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) que actúe como un núcleo de interoperabilidad.

Actualmente, resulta imperativo reconocer que el modelo operativo actual ha cumplido con su propósito fundamental, permitiendo que la organización gestione su masivo capital humano de manera funcional desde sus inicios. Sin embargo, en el contexto de una industria que evoluciona a ritmos vertiginosos, la continuidad de métodos tradicionales de almacenamiento de datos comienza a representar un costo de oportunidad en términos de agilidad. Aunque el sistema actual "funciona", la realidad competitiva exige una transición hacia procesos que no solo cumplan, sino que excedan los estándares de velocidad y precisión actuales.

Para elevar este nivel de respuesta, se propone la integración de una solución de Enterprise Resource Planning (ERP). Un ERP funciona como una plataforma de software integral diseñada para centralizar todas las facetas de una operación empresarial en un único repositorio de datos compartido. En el contexto de los procesos de la organización, la implementación de un sistema de esta naturaleza, facilitaría la convergencia de todas las bases de datos de talento humano en un repositorio único y coherente, eliminando la necesidad de gestionar múltiples bases de datos aisladas y reduciendo significativamente la latencia en la consulta de información.

Esta estrategia de interoperabilidad busca que datos fundamentales como IDs corporativos, Project Numbers, contactos personales y registros de prestaciones sociales dejen de ser registros estáticos en hojas de cálculo locales para convertirse en activos dinámicos y accesibles en tiempo real. Al centralizar estos flujos mediante un ERP, la organización no solo reduciría drásticamente el tiempo dedicado a la carpintería administrativa manual, sino que también eliminaría la dependencia entre departamentos, permitiendo que cada área acceda a la información necesaria de manera autónoma y segura.

Por otra parte, la implementación de este tendría un impacto directo en la mano de obra, pues sus procesos tendrían la capacidad de desarrollarse con mayor autonomía y menos dependencia humana, lo que le permite a la empresa reducir gastos y fortalecer económicamente su tecnología, ya que no solo interviene en el departamento de recursos humanos, sino que genera consecuencias a nivel general.

Finalmente, la adopción de este modelo de gestión unificada permitiría cerrar la paradoja institucional previamente identificada. Al evolucionar de un sistema funcional pero atomizado hacia un ecosistema digital integrado, la empresa lograría una coherencia total entre la tecnología de punta que proyecta al mercado y la sofisticación de sus propias operaciones internas. Esto transformaría la gestión del asociado en un proceso significativamente más rápido, transparente y escalable, permitiendo que el área se desvincule de tareas burocráticas repetitivas para centrarse en el análisis estratégico que una firma de consultoría global demanda. a

4.2 A los procesos de práctica

Es imperativo resaltar el papel determinante que ha desempeñado la universidad como base fundamental en el desarrollo de esta etapa profesional. La institución no solo provee una estructura conceptual sólida sobre el funcionamiento sistémico de las organizaciones, sino que dota al estudiante de un panorama integral para decodificar con éxito las realidades del entorno corporativo global. Gracias a la asimilación previa de conocimientos en áreas críticas como la cultura organizacional y los liderazgos internos, la practicante contó con las herramientas analíticas necesarias para generar una adaptabilidad inmediata. Esta formación permitió que el encuentro con la realidad empresarial no fuera un proceso de incertidumbre, sino una validación práctica de modelos de gestión, facilitando una comprensión profunda de cómo las dinámicas humanas y estratégicas dictan la eficiencia de una firma de consultoría tecnológica.

Bajo la premisa de mejora continua, se plantea la necesidad de profundizar en el aprendizaje de herramientas de gestión de datos para responder a las

demandas de eficiencia del mercado global. Se sugiere integrar de manera transversal el uso de Excel, Power BI, sistemas ERP y el análisis descriptivo mediante herramientas digitales avanzadas. Si bien el acompañamiento académico ha sido exitoso en el desarrollo de habilidades de liderazgo, complementar este perfil con una agudeza instrumental superior facultará a los estudiantes para intervenir en los procesos organizacionales con mayor agilidad. Esta dualidad formativa permitirá que el practicante mantenga un discurso de dominio disciplinar, basado en la capacidad de ejecutar procesos complejos con total precisión y seguridad profesional.

Por otra parte, se destaca y valora profundamente el acompañamiento brindado por la organización durante el periodo de práctica, caracterizado por un ambiente de apertura, respeto y profesionalismo. La disposición de los líderes y el equipo de trabajo fue fundamental para facilitar la integración de la practicante en la dinámica corporativa, permitiéndole comprender de primera mano los estándares de excelencia de una firma global. Este respaldo no solo fomentó un entorno de aprendizaje seguro, sino que validó la capacidad de la practicante para asumir responsabilidades dentro del área de *Compliance*, transformando la experiencia laboral en un proceso de crecimiento mutuo donde el apoyo constante de los superiores se convirtió en un pilar de motivación y compromiso institucional.

Como oportunidad de mejora estratégica, se propone la optimización de los tiempos de respuesta en la asignación de herramientas digitales mediante una gestión anticipada de credenciales y accesos sistémicos. Se identifica que el retraso en la entrega de perfiles de usuario y permisos de plataforma puede generar una latencia operativa durante las primeras semanas de vinculación, limitando la autonomía inmediata del profesional en formación. La implementación de un flujo de trabajo pre-operativo donde la solicitud de accesos se gestione de manera automática tras la firma del contrato garantizaría que el practicante cuente con todas las herramientas de gestión desde su primer día. Esta acción no solo maximizaría la productividad desde el inicio, sino que permitiría una inmersión técnica mucho más ágil, asegurando que el talento se enfoque plenamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del área sin obstáculos de carácter administrativo.

Referencias bibliográficas

Davenport, T. H. (2000). Misión Crítica: Promesas y Riesgos de Los Sistemas Empresariales de Información. M,jico: Oxford University Press.

Esteves, J., & Pastor, J. (2000, Diciembre). Enterprise Resource Planning Systems Research: An Annotated Bibliography. Communications of the Association for Information Systems.

Esteves, J., Pastor , J., Carvalho, J. (2004). Organizational And National Issues Of An Erp Implementation In A Portuguese Company 1-15.

Garcia, E. (2025). ECOSISTEMAS DIGITALES DEL FUTURO : Digital ecosystems of the future. INVESTIGACIÓN, TRANSCOMPLEJIDAD Y CIENCIA,

Hong, K. K., & Young, G. K. (2002, Octubre). The critical success factors for ERP implementation: an organizational fit perspective. Information & Management, 40 (1): 25-40.

Huin, S. F., Luong, L. H. S., & Abhary, K. (2003, Octubre). Knowledge-based tool for planning of enterprise resources in ASEAN SMEs. Robotics and Computer-Integrated Manufacturing,

Córdoba Ortega, J., (2012). El derecho de acceso a la información pública y la existencia de herramientas que posibilitan la transparencia en la gestión administrativa en Costa Rica. Una visión legislativa. Revista centroamérica de administración pública

Murray, P., (2002). Gestión - Información - Conocimiento. Biblios , 4 (14), .

Acosta Vega, RK, Ospino Ayala, Ó. J., & Valencia Espejo, VE (2017). Diseño de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) para una Microempresa. INGE CUC , 13 (1), 84-100.

Ciger, A. (2020). Audit Quality: A Bibliometric Analysis (1981-2020). Scientific Annals of Economics and Business, 67(4), 473-494