

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA DE LA PRÁCTICAS**

**PROFESIONALES UNIMINUTO PEREIRA**



**DANIEL JESUS SILVA MARTINEZ**

**ID 724616**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**UNIMINUTO**

**2024**

# **SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICA**

## **PROFESIONAL UNIMINUTO PEREIRA**



**DANIEL JESUS SILVA MARTINEZ**

Alexander Beltrán Echeverry  
asesor de trabajo de grado

Trabajo de grado con finalidad de obtener el título de administrador de empresas

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIMINUTO**

2024

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
1. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL.....	10
1.1. MARCO CONTEXTUAL.....	10
1.2. MARCO TEÓRICO.....	14
1.2.1. ADMINISTRACIÓN.....	14
1.2.2. TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS.....	15
1.2.3. LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA.....	16
1.3. MARCO LEGAL.....	16
2. PLANEACIÓN Y METODOLOGÍA.....	17
2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE APRENDIZAJE.....	17
PASO 1: IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS.....	17
PASO 2: REPLANTEAR LA SITUACIÓN.....	18
PASO 3: IMPLEMENTAR.....	18
PASO 4: CONTROL.....	19
2.2. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES INVOLUCRADOS Y PARTICIPANTES.....	19
2.3.1. VARIABLES, INDICADORES, HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS.....	20
2.3.1.1. OBJETIVO GENERAL.....	24
2.3.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24
2.3.2.1. DIAGRAMA DE GANTT.....	24
2.3.2.2. TABLA DE RECURSOS.....	25
2.4. MODELO DE DIVULGACIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	26
3. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	27
3.1. MOMENTOS HISTÓRICOS Y EXPERIENCIAS.....	29
4. APRENDIZAJES.....	39
4.1. APORTES SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA EN LO HUMANO.....	39
4.2. APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO SOCIAL.....	40
4.3. APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO ECONÓMICO Y EN LO TÉCNICO.....	41
4.4. PRINCIPALES APRENDIZAJES PARA EL PERFIL PROFESIONAL.....	42
4.5. APRENDIZAJES ABORDADOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	44
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1. CONCLUSIONES.....	45
5.2. RECOMENDACIONES.....	46
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Carpetas OneDrive clasificación por periodos	11
Figura 2 Carpetas OneDrive clasificación por carreras	12
Figura 3 Carpetas OneDrive clasificación por ID	12
Figura 4 Información de carpetas en OneDrive	13
Figura 5 Grafico cantidad de estudiantes por carrera	29
Figura 6 Respuesta de jefes encuestados	31
Figura 7 Respuesta de empresarios encuestados	32
Figura 8 Respuesta de estudiantes encuestados	33
Figura 9 Calificación dada por los estudiantes	33
Figura 10 Respuesta a la importancia percibida por estudiantes	34
Figura 11 Estudiantes por carrera aceptados para continuación post-prácticas	35
Figura 12 Cargos desempeñado por estudiantes post-prácticas	35
Figura 13 Tipo de contrato ofrecido a estudiantes post-prácticas	36
Figura 14 Rango Salarial de estudiantes post-prácticas	36

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diagrama de Gantt	24
Tabla 2 Presupuesto	25
Tabla 3 Cantidad de estudiantes asignados a profesores	30

## **ABSTRACT**

This work carries out the systematization process of the professional practice developed at the UNIMINUTO Pereira headquarters as an administrative assistant in the area of professional practices. This process was carried out in order to monitor and control each of the stages of the professional practice of the students enrolled in the different programs offered by the university headquarters.

During work time, a set of activities were developed that show the development of internships at the university and its social function within the different organizations it impacts. Thus, results were obtained that show the satisfaction of entrepreneurs and students in the practice scenarios and the learning developed during the time of employment in the companies.

On the other hand, the monitoring of students in the practice scenario and the classification of information were essential factors to guarantee adequate control of the processes. The advice provided to students helped optimize and expedite the times for compliance with the basic requirements for approval of the practices.

During the development of the internship, it was observed that there is a systematization of each of the functions of the position, so that the development of the activities occurred without major setbacks and it was possible to apply the knowledge acquired during the study time. With this, it is clear that although the development of creativity and innovation does not have much room in this space, a base guide could be left for the development of future practice processes,

**KEYWORDS:** professional practices, monitoring, control, support, administrative assistance.

## RESUMEN

Este trabajo se realiza el proceso de sistematización de la práctica profesional desarrollada en la sede UNIMINUTO Pereira como asistente administrativo del área de prácticas profesionales. Este proceso se realizaba con el fin de realizar el seguimiento y control a cada una de las etapas de la práctica profesional de los estudiantes inscritos en los distintos programas que ofrece la sede universitaria.

En el tiempo de trabajo se desarrollaron un conjunto de actividades que dan muestra del desarrollo de las prácticas en la universidad y su función social dentro de las distintas organizaciones que impacta. Así las cosas, se obtuvieron resultados que demostraron la satisfacción de los empresarios y estudiantes en los escenarios de práctica y los aprendizajes desarrollados durante el tiempo de empleo en las empresas.

Por otra parte, el seguimiento de los estudiantes en el escenario de práctica y la clasificación de la información fueron factores trascendentales para garantizar un control adecuado de los procesos. La asesoría prestada a los estudiantes ayudó a optimizar y agilizar los tiempos para el cumplimiento de los requisitos básicos de aprobación de las prácticas.

Durante el desarrollo de las prácticas se pudo observar que existe una estandarización de cada una de las funciones del cargo, por lo que el desarrollo de las actividades se dio sin mayores contratiempos y se logró aplicar los conocimientos adquiridos durante el tiempo de estudio. Con esto, queda claro que si bien el desarrollo de la creatividad e innovación no tienen gran cabida en este espacio, se pudo aportar al escenario a partir de la mejora de algunos procesos como la atención al cliente y la organización de los datos.

**PALABRAS CLAVE:** prácticas profesionales, seguimiento, control, acompañamiento, asistencia administrativa.

## **INTRODUCCIÓN.**

En el presente trabajo de sistematización se explicará el proceso de prácticas profesionales realizadas en la Universidad Minuto de Dios sede Pereira como asistente administrativo del área de prácticas profesionales en Centro Progresá. En esta etapa se realizaron diferentes tareas que contribuyeron a la formación como administrador de empresas desde distintos enfoques de la administración y se pudo poner en práctica el conocimiento teórico aprendido durante la etapa de aprendizaje.

El proceso de prácticas como asistente administrativo del área de prácticas profesionales implicó realizar un conjunto de actividades como el seguimiento de los estudiantes en etapa de práctica, la clasificación de datos relacionados con los espacios de práctica, el desarrollo de información estadística, la organización de documentación, la asesoría a estudiantes, contacto a las empresas, entre otras.

El desarrollo de este conjunto de actividades tiene como objetivo llevar un control efectivo a todo el proceso de prácticas que realizan los estudiantes de la sede Pereira. Dicho esto, el éxito del proceso implica el seguimiento de una serie de pasos sistematizados que buscan ordenar cada una de las etapas para tener un balance final del proceso de prácticas. Por otra parte, los estudiantes vinculados a los escenarios de práctica, con el desarrollo de estas actividades tuvieron la posibilidad de contar con un seguimiento riguroso a su proceso que les ayudó a desempeñar mejor sus funciones.



## **1. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL**

### **1.1. MARCO CONTEXTUAL**

Pereira es un municipio colombiano, capital del departamento de Risaralda. Es la ciudad más poblada de la región del eje cafetero; integra el Área Metropolitana de Centro Occidente junto con los municipios de Dosquebradas y La Virginia. Está ubicada en la región centro-occidente del país, en el valle del río Otún en la Cordillera Central de los Andes colombianos.

La historia de la ciudad se remonta a la época pre-colombina, en la cual, la zona que hoy comprende la ciudad estaba habitada por las tribus de las culturas Quimbaya y Pijao, ampliamente reconocidas por su orfebrería. En esta región, el mariscal Jorge Robledo fundó la ciudad de Cartago el 9 de agosto de 1540, pero el asedio de los pijaos o bien razones de conveniencia económica, produjeron el traslado de dicha ciudad al sitio que ocupa actualmente en el norte del Valle del Cauca, en 1691, hacia las márgenes del río La Vieja. Entonces la región volvió a tornarse selvática y sepultó los vestigios que quedaban de civilización, (Alcaldía de Pereira, s.f.).

En los años 50, en la época de la violencia política partidista en el país, Pereira se convirtió en un sitio de refugio de miles, cuadruplicando su población y creando un crisol nacional que cambió para siempre su comunidad, condensando la vocación de ciudad plural que tendría en adelante, (Alcaldía de Pereira, s.f.).

De acuerdo con cifras del Departamento Nacional de Planeación la ciudad cuenta actualmente con una población de 482.483 habitantes de los cuales el 53,1 % son mujeres y el 46,9 % son hombres. En términos económicos más del 70 % de la producción de la ciudad se sustenta de actividades terciarias, lo que muestra la dinámica de la ciudad en términos de generación de empleo (DNP 2024).

De acuerdo con estadísticas del DANE, en 2024 la tasa de desempleo en la ciudad se ubica en 12,7 %, lo que la posiciona como la séptima ciudad del país con más desempleados. Sin embargo, la capital de Risaralda se encuentra entre las ciudades con menor tasa de informalidad registrando un 44,5 %, lo que la posiciona como un buen lugar para la formalización de empresas y la generación de empleo.

Al observar la situación de los jóvenes, Pereira tiene una tasa de desempleo juvenil del 17,2%. Bajo este comportamiento es claro que las acciones que se puedan realizar para fomentar el empleo entre los jóvenes de 15 a 28 años serán claves para lograr una disminución significativa de esta cifra.

Para realizar una mayor vinculación laboral, la labor que se realiza desde Centro Progresá en el Eje Cafetero es fundamental, ya que busca garantizar formalización y estabilidad en el empleo para los jóvenes que tienen su primer trabajo. El Centro Progresá Minuto de Dios facilita las oportunidades de empleabilidad, emprendimiento y educación, con el objetivo de integrar los servicios que ofrecen las entidades del Minuto de Dios, para aportar al desarrollo humano, la realización de los proyectos de vida de todos sus beneficiarios y contribuir al progreso social y económico del país.

Dicho esto, el proceso que se desarrolló dentro de las prácticas profesionales permitió garantizar una vinculación para 450 personas en el segundo semestre del año 2022. Para brindar una optimización del proceso se realizó una digitalización de la información de los practicantes a través de OneDrive en la que se clasificaron los datos personales de cada estudiante para permitir la legalización de la práctica profesional con los soportes necesarios. Esta actividad ayudó a llevar un soporte de la información tratada con la que posteriormente se realizó un análisis de los procesos de práctica.

Figura 1 Carpetas OneDrive clasificación por periodos



Fuente: Elaboración propia.

El primer parámetro de clasificación fue el periodo de prácticas, por ello se puede observar que durante los tres semestres trabajados existe una carpeta individual que permite ordenar cada uno de los datos recolectados durante el desarrollo de las prácticas.

Figura 2 Carpetas OneDrive clasificación por carreras



Fuente: Elaboración propia.

En el segundo ítem de clasificación se encuentran cada uno de los programas ofertados por la universidad. Allí se puede observar que entre las carreras ofertadas por la sede están administración de empresas, administración en salud ocupacional, contaduría pública, comunicación social y periodismo y psicología.

Figura 3 Carpetas OneDrive clasificación por ID

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
346770-FCPCL-024	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	
447484-FCPCL-026	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	
471655-FCPCL-027	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	
492985-FCPCL-028	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	
526429-FCPCL-031	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	
564024-FCPEM-012	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	
568874-FCPCL-080	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	
571684-FCPCA-070	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	
594008-FCPCA-052	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	
594368-FCPCE-162	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	
598467-FCPCI-043	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	
599372-FCPIN-005	☁️ Ⓜ️	28/02/2022 12:37 p. m.	Carpeta de archivos	

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, se tiene presente el número de registro del estudiante desde donde se puede localizar con mayor precisión cada uno de los datos que suministran los estudiantes. En este espacio se encuentra clasificado por carrera y la información de estas carpetas debe estar completa para que se pueda legalizar el proceso de prácticas, por lo que el trabajo realizado en las prácticas implicaba la observación de cada información para realizar el seguimiento adecuado y en algunos casos el contacto con los practicantes.

Figura 4 Información de carpetas en OneDrive

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
ESCOBAR ALZATE MARIA JOSE	☁️ Ⓜ️	15/02/2022 3:04 p. m.	Microsoft Edge P...	198 KB
HV ESCOBAR ALZATE MARIA JOSE	☁️ Ⓜ️	11/11/2021 9:12 a. m.	Microsoft Edge P...	128 KB
INFORME FINAL	🟢 Ⓜ️	4/03/2022 2:15 p. m.	Documento de Mi...	67 KB
SOLICITUD EMPRESA	☁️ Ⓜ️	15/02/2022 2:57 p. m.	Microsoft Edge P...	953 KB

Fuente: Elaboración propia.

Por último, cada carpeta debe contar con la hoja de vida del estudiante en cuestión, el formato de diligenciamiento de prácticas, el informe final de las prácticas y la solicitud de prácticas firmada por cada empresa. Con estos datos es posible realizar el proceso de legalización para que cada estudiante pueda cumplir con su requisito de práctica.

A pesar de contar con un proceso estandarizado, en el desarrollo y análisis de la documentación encontrada se destaca que no siempre los estudiantes cumplen con todos los requisitos administrativos para tener el aval desde el área de prácticas, por lo que la labor de seguimiento realizada durante el proceso permitió reducir el número de incumplimientos presentados por parte de los estudiantes.

Cabe destacar que en el proceso se pudo identificar que aquellos estudiantes que tuvieron mayor satisfacción con su escenario de práctica también pudieron quedarse y acoplarse a la dinámica de esas compañías. Por otra parte, los empresarios contrataron a diferentes perfiles de estudiantes para satisfacer sus necesidades de producción y los factores de rendimiento tuvieron una gran influencia en el proceso de selección y contratación.

## **1.2. MARCO TEÓRICO**

En este marco teórico se tendrán en cuenta algunas de las categorías más importantes que sustentan el proceso de prácticas, dadas las condiciones teóricas que se analizaron durante cada una de las etapas. Dicho esto, los desarrollos de cada uno de estos elementos son fundamentales para construir las bases del presente estudio, puesto que permiten entender a fondo el sentido de cada una de las acciones realizadas.

### **1.2.1. ADMINISTRACIÓN**

Desde épocas primitivas la administración ha sido uno de los fenómenos que permitió al hombre organizar, recolectar, cazar, construir y almacenar una diversidad de elementos

necesarios para su supervivencia. Con el paso de los años, el estudio científico sobre la materia permitió caracterizar diferentes áreas de la misma

Según la Academia de Administración de los Estados Unidos, la ciencia de la administración de empresas comúnmente incluye el estudio de cuatro áreas básicas: teoría organizacional (TO), administración estratégica (AE), comportamiento organizacional (CO), y dirección de recursos humanos (DRH). (Fuentes Henríquez F 2005).

En este sentido, Arteaga et (2016) advierte que la administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos. Todos somos administradores de nuestras propias vidas, y la práctica de la administración se encuentra en cada una de las facetas de la actividad humana, negocios, escuelas, gobierno, familia, etc.

### **1.2.2. TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS.**

La teoría de las relaciones humanas surge a través del experimento de Hawthorne que demostró la importancia de los factores sociales y emocionales en la productividad y el bienestar de los trabajadores. En este proceso se realizaron experimentos psicológicos e investigaciones conexas realizadas conjuntamente por la Universidad de Harvard y la Western Electric Company de 1927 a 1937 en la fábrica de la empresa en Hawthorne. Marcaron un hito en el diseño de las investigaciones en el campo de las ciencias sociales, pues allí se pudo comprobar que la confianza de la gerencia era capaz de motivar a los empleados de forma más poderosa y eficaz.

El profesor Harvard Elton Mayo líder de la investigación logro concluir que aspectos tales como los incentivos económicos no eran la causa fundamental que explicaba los incrementos en la productividad laboral. Dicho esto, se encontró que el orgullo les motivaba a mejorar su desempeño (un aspecto que se vio fortalecido gracias a la supervisión ejercida por los investigadores, quienes tenían en cuenta la opinión de los empleados). (APD, 2023).

Aunque la teoría explica los factores vinculados a las motivaciones de los trabajadores, esta no proporciona elementos explícitos que favorezcan la creación y transmisión de conocimiento tácito ni la conexión de la empresa con el entorno como fuente de conocimientos.

### **1.2.3. LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

La administración estratégica es otro de los factores trascendentales que sustentan el estudio de este tipo de casos, pues los análisis de los factores organizacionales son fundamentales para la creación de estrategias que mejoren la competitividad de una compañía y maximicen su productividad.

Esta área de estudio de la administración concentra sus esfuerzos en describir, analizar y predecir los diferentes aspectos, internos y externos a la organización, que afectan el desempeño organizacional. Su objetivo central se concentra en el estudio y análisis de distintas estrategias y directrices organizacionales que propendan a la creación y desarrollo de ventajas competitivas de largo plazo. (Fuentes Henríquez F. 2005).

Este análisis es fundamental ya que permite determinar estrategias puntuales sobre las cuales se pueden tomar decisiones que mejoren la dinámica de las empresas. Dicho esto, la fundamentación planteada en esta teoría ayuda a organizar de manera conveniente todos los factores que se involucran en el desarrollo de una empresa.

### **1.3. MARCO LEGAL**

En el presente apartado, se presentarán una serie de disposiciones legales que buscan determinar los límites jurídicos que se pueden presentar en la implementación del proyecto planteado, por ello, se describen algunos de los lineamientos básicos que especifican la función de estas leyes dentro del sector administrativo y de contratación laboral.

- Decreto 1083 de 2015 El presente capítulo tiene por objeto fijar los mecanismos para la estructuración de las plantas de empleos de carácter temporal en las Empresas Sociales del Estado y la suscripción de los Acuerdos de Formalización Laboral en desarrollo de lo previsto en el artículo 13 de la Ley 1610 de 2013.
- Ley 1610 de 2013 Artículo 19. El Gobierno Nacional reglamentará lo pertinente para la aplicación de la presente ley en un término no mayor a seis (6) meses, contados a partir de la fecha de promulgación, con participación de una comisión de concertación de políticas salariales y laborales.

## **2. PLANEACIÓN Y METODOLOGÍA**

### **2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE APRENDIZAJE.**

En el proceso de prácticas profesionales se logró identificar un problema de satisfacción de los actores involucrados en la práctica, esto se debe a la falta de atención a las diferentes inquietudes que se presentaron durante el desarrollo de la actividad profesional, por ello, dentro de los parámetros aprendidos en el transcurso de la carrera se buscó dar solución a esta situación encontrando cuáles de los factores del proceso se pueden optimizar y porqué están funcionando mal.

Para lograr abordar este problema se tuvo en cuenta una estrategia de cuatro pasos que planteó un desafío para el proceso de implementación. Dicho esto, los elementos estructurales de cada uno de los pasos se describen a continuación, así como su funcionamiento específico dentro de la dinámica.

#### **PASO 1: IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS**



En este paso el planteamiento de preguntas como. ¿En qué falla la empresa? ¿Dónde se invierte más tiempo? ¿Están los clientes, proveedores o trabajadores descontentos con algún proceso en concreto? fue clave y necesaria para empezar el análisis empezar a identificar el aporte puntual al escenario de prácticas.

De acuerdo con KYOCERA (s, f) estas y otras preguntas de esta índole son necesarias para saber por dónde debes empezar el análisis. Además de realizarte estas preguntas, se debe enumerar todos los procesos, jerarquizar estos en base a su importancia y objetivos dentro del proceso empresarial y estimar el tiempo que se emplea en cada uno de ellos.

Al plantear este tema se encontraron 680 solicitudes en total dentro del semestre de las cuales el 20% no tuvieron una respuesta satisfactoria por diferentes motivos como falta de revisión, mal uso de canales de comunicación, falta de claridad en los procesos, documentación desordenada entre otros.

## **PASO 2: REPLANTEAR LA SITUACIÓN**

Una vez en este punto se planteó un proceso de análisis en donde se determinó que había factores que se podrían replantear para lograr mayor impacto en los actores. Por ello se empezó a clasificar los tipos de solicitudes y se optó por generar alertas en los correos para dar mayor rapidez a los procesos. Así mismo también se evaluaron las carpetas de los estudiantes para garantizar un cumplimiento del papeleo requerido para la práctica.

## **PASO 3: IMPLEMENTAR**

En el proceso de implementación se encontró que al mejorar los factores de organización y coordinación entre los diferentes actores involucrados se pudo mejorar significativamente la atención de solicitudes, puesto que se logró reducir en un 8 % el número de inconformidades encontradas en una etapa inicial.

Por otra parte, para el proceso de implementación de esta estrategia el contacto permanente con los actores vinculados al proceso es clave, ya que de no tener un canal de atención al cliente que funcione de manera eficiente no se hubiera podido desarrollar la estrategia que ayuda a maximizar el cumplimiento de metas.

#### **PASO 4: CONTROL**

Durante la fase de control de la iniciativa se encontró que la demora en la atención de muchos de los casos era uno de los factores que más influye en el incumplimiento de metas, por lo que se optó por la búsqueda de mecanismos para la atención de este tipo de problemas como la agregación de alarman en correos electrónicos, la fijación de un calendario con fechas máximas de respuestas y la mejora de la comunicación como fuentes principales de garantía de la mejora.

Dejar estos parámetros establecidos al terminar el proceso de prácticas permitió que se pueda continuar con la misma dinámica al iniciar un nuevo proceso por parte de otra persona. En este orden de ideas, si bien es cierto que ya existe todo un protocolo para la atención y seguimiento de los casos dentro de la compañía, se debe reconocer que la organización que tenga cada uno de los profesionales que integran esta área es determinante para el cumplimiento de metas.

#### **2.2. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES INVOLUCRADOS Y PARTICIPANTES.**

En el presente apartado se describirán los diferentes actores involucrados tratando de explicar cuál es el rol de cada uno de estos agentes en el proceso de seguimiento y control de las prácticas y cómo se benefician cada uno de ellos con el proyecto. Cabe destacar que en este caso los actores involucrados en el proceso son los estudiantes contratados, el área administrativa de Centro Progresá y las empresas relacionadas para la contratación de los practicantes.

- **Estudiantes:** Los estudiantes de la Universidad Minuto de Dios en el proceso de prácticas profesionales fueron el principal agente de interés en este proceso de trabajo, puesto que su vinculación en diferentes empresas con las garantías laborales para el desarrollo de las prácticas es el objetivo misional de esta labor realizada durante el tiempo de trabajo. Las inquietudes planteadas por cada estudiante, así como el cumplimiento de cada uno de los requisitos exigidos en el proceso, fueron los factores más destacados en el seguimiento a este tipo de actor
- **Las empresas:** La participación de las empresas en el proceso de vinculación juega un papel trascendental en el desarrollo de las actividades, ya que de esto depende la realización del proceso de prácticas. El contacto permanente con cada una de las empresas que vinculan a practicantes en su planta de trabajo ayudó a controlar las posibles dudas e inquietudes que se pudieran presentar durante las prácticas para garantizar una satisfacción de las partes interesadas.
- **Universidad:** En torno a la universidad se debe decir que desde allí se busca garantizar el cumplimiento de cada uno de los procesos de práctica en las mejores condiciones posibles. Por esta razón, el rol de la universidad y todo su equipo de trabajo es dar seguimiento y control a cada una de las etapas del proceso de prácticas. En este punto cabe destacar que si bien Centro Progresá es un agente independiente con una función específica dentro de la organización, este actúa articuladamente con la universidad para dar cumplimiento a este tipo de trabajos.

## **2.3. ESTRUCTURA DEL MODELO DE RECONSTRUCCIÓN DE EXPERIENCIA**

### **2.3.1. VARIABLES, INDICADORES, HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS**

Para empezar a analizar las variables e indicadores se buscó desarrollar un enfoque mixto de investigación, es decir, se realizó el uso de métodos cualitativos y cuantitativos que

permitieron realizar una evaluación integral para el respectivo seguimiento del practicante respecto a sus evaluaciones, plan de formación y la vinculación laboral posterior al contrato de aprendizaje.

En este sentido se debe tener presente el aporte de Johnson y Onwuegbuzie, en su artículo “investigación con Métodos Mixtos: un paradigma de investigación cuyo momento ha llegado” (2004) definieron este paradigma como “el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio” (p. 17).

Es por esto por lo que el cubrimiento de este enfoque es parte fundamental para el seguimiento durante su contrato de aprendizaje con un análisis cuantitativo en el que se puede concluir un buen rendimiento y de una forma cualitativa donde se brinda la confianza entre la empresa y el practicante para vinculación laboral después del contrato de aprendizaje.

Por estas razones, se debe tener en cuenta que el espacio de E.P.E. Centro Progresá en el cual se realizó la práctica profesional, las diferentes áreas de la organización presentaban un manejo de información con características mixtas. Una de las principales problemáticas encontrados durante el espacio de práctica fue que los 450 planes de formación guardados, 89 carpetas no cumplen con los requisitos establecidos, nombre de los archivos que no corresponden, archivos guardados en Word, archivos incompletos, no se evidencia un formato único para la presentación del informe final y los soportes digitalizados de forma individual que deben ser guardadas en un solo archivo en donde se les solicita que sean guardados en formato PDF.

Ante esta realidad, se optó por implementar un tipo de investigación descriptiva teniendo en cuenta que las características del entorno de práctica plantean la descripción de un conjunto de actividades estandarizadas que hacen parte de un proceso de seguimiento y

control. En este orden de ideas, Daniel Cauas ( s.f ) plantea sobre la investigación descriptiva que:

Este estudio se dirige fundamentalmente a la descripción de fenómenos sociales o educativos en una circunstancia temporal y especial determinada. Los diferentes niveles de investigación difieren en el tipo de pregunta que pueden formular. Mientras en las investigaciones exploratorias no se plantean preguntas que conduzcan a problemas precisos, sino que se exploran áreas problemáticas, en este tipo de investigación las preguntas están guiadas por esquemas descriptivos y taxonomías; sus preguntas se enfocan hacia las variables de los sujetos o de la situación (p. 6 ).

Este tipo de trabajos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se sometido a análisis. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, de forma tal de describir los que se investiga. Este tipo de estudio puede ofrecer la posibilidad de llevar a cabo algún nivel de predicción (aunque sea elemental). (Cauas, s.f. p. 6).

Dicho todo esto es importante aclarar que con este tipo de investigación lo que se busca en este trabajo es describir los fenómenos de una realidad social previamente construida. Por todo esto, durante el trabajo se tratará de identificar los rasgos concretos del entorno social que rodea el escenario de prácticas, que, si bien fue absolutamente virtual, tuvo elementos de interacción social que vale la pena destacar.

Para lograr esta investigación se tuvieron en cuenta dos instrumentos fundamentales que permitieron el análisis de una gran cantidad de información en todo el proceso. Para iniciar se debe destacar que la encuesta fue un instrumento trascendental que permitió

analizar y describir las inquietudes y satisfacciones que tienen los distintos actores del conflicto.

Para García Ferrando (1986) citado por Falcón et (2019), señala que la encuesta es “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”.

Dicho esto, el uso de la encuesta en este proceso ayudó a determinar un conjunto de buenas y malas prácticas que se venían realizando en el proceso de seguimiento y control que se estaba llevando a cabo con cada uno de los estudiantes. Así las cosas, el uso de esta técnica permite realizar un diagnóstico que sea acorde con la realidad estudiada durante el proceso de trabajo.

Por otra parte, en este proceso particular la revisión documental fue trascendental para determinar muchos de los parámetros que se utilizaron desde el escenario de práctica, por ello, el tratamiento de la información y el uso de distintas fuentes para encontrar datos importantes de los estudiantes fue un factor clave del proceso. De acuerdo con Gómez (2012):

Para el proceso de revisión documental, el investigador cuenta con una serie de elementos útiles de donde obtener la información necesaria, veraz y oportuna para realizar su trabajo; de hecho, en el ámbito de la investigación documental, existen diversos espacios especializados en distintas fuentes de información, como Bibliotecas. Hemerotecas. Archivos. Filmotecas. Fonotecas. Mapotecas. Pinacotecas. Gliptotecas. Museos. Centros de cómputo.

Dicho esto, en el proceso de trabajo se tuvo en cuenta los archivos almacenados en ONEDRIVE durante los años anteriores, ya que desde allí se pudo establecer un parámetro de juicio para la realización de las actividades. Así mismo, la organización de la información fue un elemento clave que permitió optimizar los diferentes procesos.

#### **2.3.1.1. OBJETIVO GENERAL.**

Sistematizar la experiencia y los momentos importantes del desarrollo de la práctica profesional en Centro Progresía Pereira.

#### **2.3.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Identificar los elementos de mejora en la asistencia administrativa de Centro Progresía Pereira.
2. Desarrollar estrategias que permitan optimizar el seguimiento y control de los actores involucrados en el proceso de prácticas profesionales.
3. Formular una serie de recomendaciones a partir de la experiencia en el escenario de prácticas.

#### **2.3.2. MATRIZ DE PLANEACIÓN (DIAGRAMA DE GANTT Y TABLA DE RECURSOS)**

##### **2.3.2.1. DIAGRAMA DE GANTT**

En el presente diagrama de Gantt se describen uno a uno los pasos realizados durante el proceso de desarrollo de la práctica profesional, entendiendo que el manejo de las circunstancias pudo variar algunas de las metas establecidas. Dicho esto, la importancia de esta descripción radica en el hecho de que a través del cumplimiento de estas metas se pudo sistematizar y estandarizar el proceso.

*Tabla 1 Diagrama de Gantt*

Actividad	Sep- dic 2022	Ene-mar 2022	Abril.- may 2022	Jun- jul 2022	Ago - oct 2023	Nov - dic 2023
Análisis de la información						
Planteamiento de informe						
Diseño de estrategias						
Implementación de estrategias						
Control de las estrategias planteadas						
Divulgación final de la experiencia						

Fuente: Elaboración propia.

### 2.3.2.2. TABLA DE RECURSOS

En la siguiente tabla de recursos se hace una estimación aproximada de los costos directos e indirectos que implicó el desarrollo de la práctica profesional. Así mismo se debe tener presente que cada una de las etapas implicó la utilización de diferentes recursos que son determinantes para el cumplimiento de los objetivos. Por lo anterior, se opta por tener presente no solo los valores vinculados con el producto sino la cantidad y la frecuencia de uso.

Ante esta situación, los factores de depreciación en el uso de aparatos tecnológicos también deben contemplarse, puesto que la vida útil de estos es limitada y por ende pierden valor en el mercado. En torno al desarrollo de las prácticas debe tenerse presente que el uso absoluto de las plataformas digitales también tuvo una influencia importante en la reducción



de costos para algunas actividades, ya que si estas hubieran sido presenciales se debería contemplar valores adicionales.

*Tabla 2 Presupuesto*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSO</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Proyecto	Humano	Humano	Siempre	1	\$ -	\$ -
Proceso de Investigación	Equipo de computo	Tecnológico	Siempre	1	\$ 500.000	\$ 500.000
Desarrollo del trabajo	Internet	Internet	Mensual	12	\$ 80.000	\$ 1.120.000
Construcción de Estrategias	Equipo de computo	Tecnológico	Siempre	1	\$ 40.000	\$ 40.000
Sustentación de prácticas	Transporte	Pasajes	Una vez	1	\$ 10.000	\$ 10.000
<b>TOTAL</b>						<b>\$ 1.670.000</b>

Fuente: Elaboración propia.

## **2.4. MODELO DE DIVULGACIÓN DE LA EXPERIENCIA.**

Para realizar la reconstrucción de la experiencia en el proceso de prácticas como asistente administrativo de Centro Progresia - Pereira, se tiene en cuenta que se desea optimizar los factores de seguimiento y control que están vinculados a las labores propias del cargo que se desempeña, por eso se hizo necesario realizar un diagnóstico de la satisfacción de los actores vinculados a los escenarios de prácticas profesionales mediante el uso de encuestas de pregunta cerrada.

Basado en los resultados se encontró que el nivel de satisfacción con el desarrollo de las actividades y el papel del Centro Progresia es alto, sin embargo, algunos de los elementos encontrados permitieron plantear reflexiones de mejora para el proceso y un análisis de las competencias educativas de la institución. Con estos elementos se pudo encontrar un perfil general del tipo de profesionales que entrega a la sociedad UNIMINUTO y desde allí es

posible que cada programa educativo pueda plantear las reflexiones positivas y negativas del proceso de enseñanza.

Por otra parte, el desarrollo de elementos de mejora interna para garantizar la atención de las solicitudes planteadas por estudiantes, docentes y empresarios principalmente, también fueron parte de los elementos desarrollados para garantizar un mejoramiento del espacio de práctica y se logró establecer una serie de recomendaciones que son fundamentales para la optimización de los procesos administrativos.

Ante este panorama, el desarrollo de las actividades planteadas dentro del escenario permitió generar una serie de conclusiones que articulan varios de los factores de impacto que se pueden mejorar como consecuencia de este trabajo.

### **3. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

El desarrollo de esta práctica profesional se dio en tres periodos consecutivos que se realizaron entre el segundo semestre del año 2022 y el segundo semestre del 2023, en los que se desarrollaron las mismas funciones durante las etapas de la práctica, dado que el proceso de asistente administrativo ya tiene definidas las funciones a desarrollar durante el semestre y los momentos en los cuales se debe tener la disposición para dar prioridad a una función sobre otra. Dicho esto, si bien se entiende que este proceso de prácticas fue lineal en las funciones, la evolución se dio en los procesos de evaluación final que permitieron plantear alternativas de mejora continua para brindar mayor eficiencia y eficacia a las actividades realizadas como quedará en evidencia más adelante.

Al iniciar esta práctica profesional el acoplamiento a las distintas funciones que se desempeñan dentro del cargo fue uno de los principales desafíos, puesto que como en ese momento se encontraban en medio del semestre había una gran cantidad de información

procesada que debía empezar a entender para garantizar un proceso de acompañamiento eficiente de la práctica.

Dicho esto, uno de los elementos clave en el desarrollo de esta experiencia de prácticas fue que, el área en la cual se desempeña el cargo permitió aplicar todos los conocimientos adquiridos durante los semestres de carrera profesional. Así mismo, en los meses siguientes hasta la terminación total de la práctica se pudo aprender bastante de todas las áreas que integran una compañía, lo cual deja una gran satisfacción a nivel profesional luego de haber terminado el periodo de prácticas.

Durante los meses en la compañía, se realizan labores administrativas, atención al cliente, investigación, manejo de base de datos, almacenamiento de información en nube, desarrollo de informes, contacto con los empresarios y respuesta a solicitudes estudiantiles que son importantes para el desarrollo adecuado de compañía. Por este motivo, se recalca el hecho que este escenario de práctica dio la oportunidad de realizar funciones que permitieron aprender de una manera integral el funcionamiento de las diferentes funciones administrativas fortaleciendo así el perfil profesional de cara al futuro.

Uno de los momentos más importantes de toda esta experiencia es cuando se logra mejorar el seguimiento de los estudiantes y a las distintas empresas a través de estrategias administrativas, puesto que el desarrollo de estas actividades permite mejorar la satisfacción de los actores vinculados a todos los procesos.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que la administración de empresas es una carrera que permite al profesional o al estudiante adaptarse a cualquier área de las competencias profesionales, lo cual muestra el desarrollo de una transversalidad. Por esta razón, al interactuar con personas que hacían parte de otras áreas del conocimiento se pudo entender que la puesta en práctica de una serie de saberes de manera interdisciplinaria permite la articulación y el funcionamiento de cualquier compañía, ya que todas las empresas deben

desarrollar diferentes competencias para garantizar el correcto funcionamiento de su estructura organizativa.

### **3.1. MOMENTOS HISTÓRICOS Y EXPERIENCIAS.**

Durante el proceso de la búsqueda de prácticas se da la oportunidad de formar parte de E.P.E. Centro Progresá como asistente de administración, cargo que ha desempeñado diversas labores administrativas desde el acompañamiento de los estudiantes en su búsqueda y seguimiento de prácticas continuando con los resultados de las prácticas hasta la organización de documentos internos de la empresa.

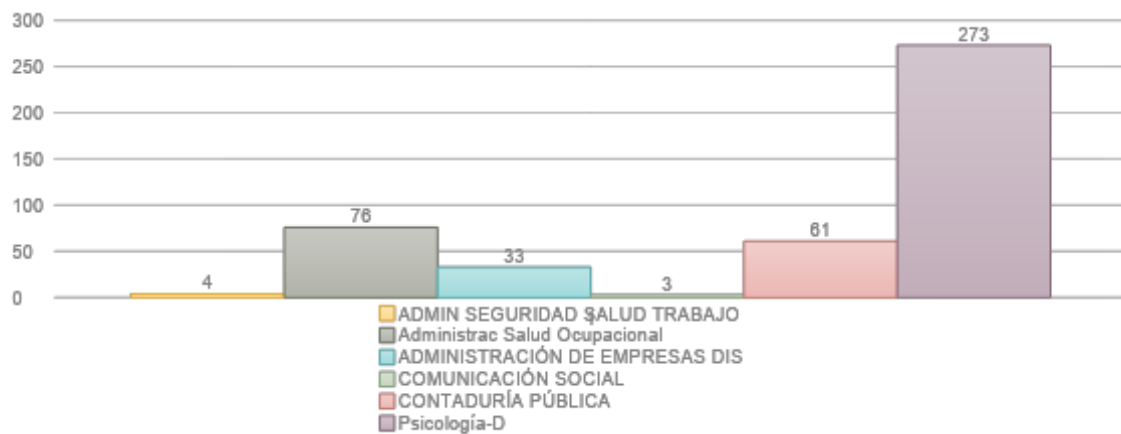
Al iniciar las prácticas en las primeras semanas se hizo un análisis de los archivos guardados, se revisaron las inscripciones realizadas en 2022 donde se hallaron 450 estudiantes, los cuales fueron entregados a las direcciones de programa en un 90% del total de aprendices. Con esta base de datos se demuestra la eficacia que se ha tenido dentro del E.P.E Centro Progresá en el proceso de direccionar estudiantes en su ciclo de prácticas profesionales.

En el proceso de acompañamiento lo primero que se hizo fue categorizar los estudiantes de acuerdo con la carrera en la que estaban inscritos para realizar su proceso de introducción a las empresas afiliadas a Centro Progresá, esto se gestionó con la recepción de hojas de vida entregadas por los aprendices, todo esto se categorizó en un Drive describiendo datos del estudiante y el tipo de vacante a la que aplica, lo que ayudó a conocer cómo se compone la oferta de aprendices al mercado laboral.

Para este caso se observó que Psicología fue la carrera con más inscripciones dentro de este periodo seguido de administración en salud pública y contaduría pública, carreras que en su gran mayoría iniciaron su práctica profesional con contratos como el de convenio o proyecto especial y contrato laboral certificación, el contrato de aprendizaje uno de los más

firmados para el comienzo de su práctica, en estas 3 variantes, Centro Progresá aconseja y guía en todos estos sectores para desprender las habilidades profesionales de los estudiantes.

Figura 5 Gráfico cantidad de estudiantes por carrera



Fuente: Elaboración propia.

El proceso de capacitación con el estudiante se desarrolla por distintas etapas desde la comunicación con la empresa correspondiente brindando la información del estudiante, así mismo, con la empresa se gestiona un formato para llenar con datos de la compañía y tiempo de duración de las prácticas, ya cumplidas estas regularidades se inician las prácticas profesionales del estudiante e inicia el seguimiento pertinente desde Centro Progresá.

En este procedimiento se evalúa las capacidades y habilidades que desempeña el estudiante durante sus labores. El buen desempeño generado por el aprendiz en su proceso de práctica profesional abre la puerta a la vinculación en la empresa, por lo que tener claras las fortalezas y debilidades de los aprendices es un paso crucial para mostrar en qué se debe mejorar con el fin de vincular con mayor facilidad a los estudiantes.

Continuando con el proceso el paso a seguir durante la práctica profesional en E.P.E. Centro Progresá es la de acompañar a los practicantes, para esto se les asigna un profesor a los 450 estudiantes inscritos, la dirección del programa asigna los docentes de seguimiento, registrando el número de estudiantes establecidos para cada docente, donde se programan de

2 a 3 visitas de seguimiento para cada estudiante. Se muestra a continuación la tabla en la que se aprecian los profesores de las carreras gestionadas por el Centro Progresá, la cantidad de estudiantes inscritos a estas y el número de estudiantes asignados a cada profesor.

*Tabla 3 Cantidad de estudiantes asignados a profesores*

<b>PSICOLOGÍA - D</b>	<b>273</b>
CRISTIAN MUÑOZ	7
DIEGO GOMEZ	31
LINA RODRIGUEZ	55
LUZ ADRIANA CASTAÑO	30
MARIA NELLY VARGAS	17
MARIA NELLY VARGAS	/
MILENIS QUINTERO	63
VERONICA AGUIRRE	63
<b>ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>76</b>
MONICA QUINTERO	10
PEDRO JIMENEZ	28
VERONICA FRANCO	38
<b>CONTADURÍA PÚBLICA</b>	<b>61</b>
JORGE HUMBERTO CORTES	38
SANDRA MONICA GIRALDO	23
<b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DIS</b>	<b>33</b>
LINA MARCELA RIPOLL MONTOYA	33
<b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b>	<b>3</b>
CARLOS SOTO ZAMBRANO	3
<b>ADMIN SEGURIDAD SALUD TRABAJO</b>	<b>4</b>
PEDRO JIMENEZ	1
VERONICA FRANCO	3
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>

Fuente: Elaboración propia.

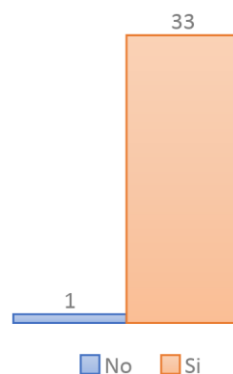
Otra de las labores que se han realizado durante la práctica profesional fueron las de planillar nuevas empresas, ejerciendo el contacto directamente, esto con el fin de agilizar los procesos de contratación para los estudiantes en esta fase.

Con las empresas conectadas a Centro Progresá se ha trabajado para tener una gran confianza bilateralmente, esto se puede observar debió a los seguimientos realizados durante el periodo de la práctica profesional, a través de una encuesta se pudo demostrar varias

opiniones y perspectivas empresariales sobre el manejo que tiene la institución y Centro Progreso observando una gran satisfacción con los estudiantes referidos por la universidad dentro de todas las carreras.

Algunos de los datos que se pueden rescatar de la formulación de las encuestas son que la visión del sector empresarial dada a conocer por 33 jefes inmediatos que tenían a cargo participantes del Centro Progreso consideran que la universidad está formando líderes que el mercado laboral y el país requieren.

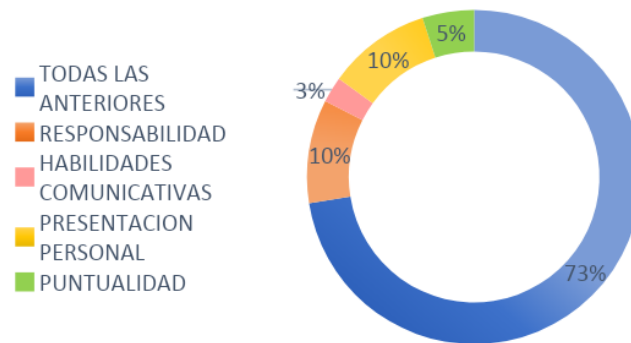
*Figura 6 Respuesta de jefes encuestados*



Fuente: Elaboración propia.

También se puede destacar que más del 70% de los empresarios opinan que los estudiantes han demostrado dominio en todas las habilidades en las que se les realizó la encuesta, por tal razón se puede afirmar con justicia que la formación previa ha sido exitosa, llevando a cabo una preparación de los estudiantes para afrontar los desafíos y responsabilidades laborales. Esto al igual demuestra el acompañamiento que se ha realizado desde las instituciones de UNIMINUTO para el crecimiento profesional de los estudiantes y mejorar su camino laboral.

Figura 7 Respuesta de empresarios encuestados



Fuente: Elaboración propia.

Durante el espacio de la práctica también se desempeñaron actividades de archivo entre estas tareas se encontraba manejar toda la información de los estudiantes organizándose por modalidad, por carrera y por nombre, actualizar la base de datos de las empresas cuando son nuevas, llamar a estudiantes con anticipación para atenderlos en el proceso de práctica y creación de informes, estos realizados con tablas dinámicas en Excel para sacar gráficas.

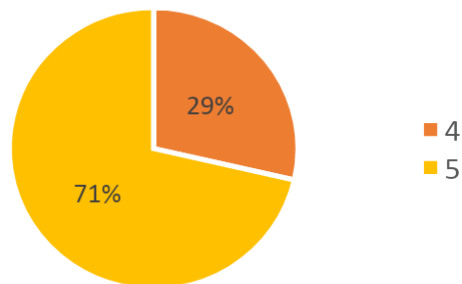
Después de la finalización de las prácticas de los estudiantes se realizó el trabajo de recopilar información mediante unos cuestionarios específicamente diseñados para capturar las opiniones y perspectivas tanto de los empresarios como de los estudiantes con respecto a la práctica profesional. Se han abordado aspectos clave, como las habilidades y competencias adquiridas durante la práctica. Algunos de los hallazgos más relevantes tanto de los empresarios como de los estudiantes se han logrado analizar a partir de estos formularios realizando aportes a ciertas bases y teorías que pueden ayudar al crecimiento personal y profesional del practicante, así como el crecimiento de la institución.

En un principio se registraron las respuestas de los estudiantes quienes finalizaron sus meses de práctica en donde el principal objetivo era conocer sus sensaciones durante su práctica, y también conocer cual relevante fue el seguimiento de E.P.E. Centro Progresá en su proceso de crecimiento como profesional en los meses respectivos.



Es notable que un porcentaje superior al 70% de los estudiantes evaluaron su experiencia en las prácticas con una puntuación de 5, evidenciando un nivel elevado de satisfacción y la adquisición de una experiencia positiva. En contraste, cerca del 30% de los estudiantes dieron una calificación de 4, lo que también denota una valoración positiva, aunque ligeramente inferior.

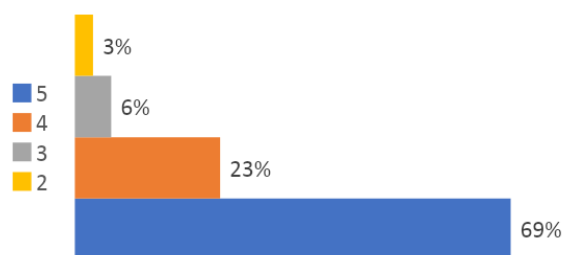
Figura 8 Respuesta de estudiantes encuestados



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, más de la mitad de los estudiantes estuvieron satisfechos por los docentes asignados. Se observa una calificación elevada de 5, indicando un desempeño destacado por parte de la facultad y Centro Progresia que pueden generar responsabilidades y seguridad a los estudiantes con los respectivos seguimientos.

Figura 9 Calificación dada por los estudiantes

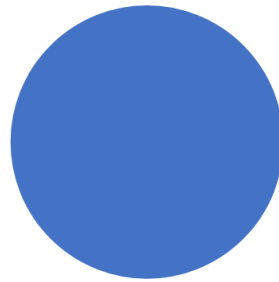


Fuente: Elaboración propia.

En este cuestionario, lo más destacable en el momento de realizar este análisis fue la importancia que tiene la práctica profesional sobre los estudiantes en rasgos de competencias y habilidades laborales útiles para su futuro profesional. Se puede afirmar que todos los

estudiantes aseguran que el desarrollo de la práctica profesional les brinda las competencias y habilidades indispensables para su futuro laboral.

*Figura 10 Respuesta a la importancia percibida por estudiantes*



100%

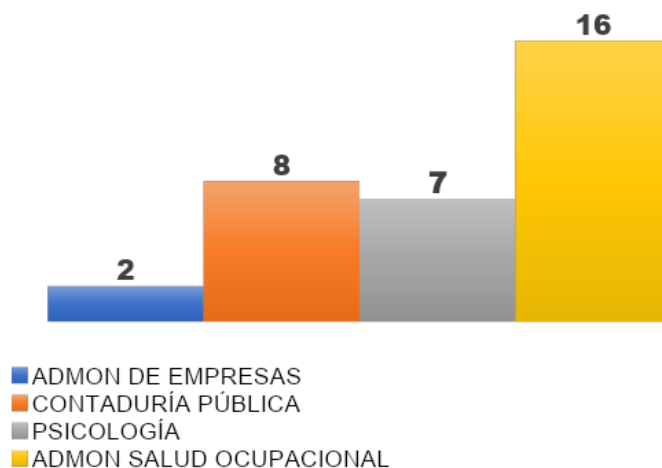
Fuente: Elaboración propia.

En algunos casos las empresas consideran que las habilidades desarrolladas por el practicante son satisfactorias para la contratación y vinculación del profesional a la empresa en este caso se hizo un registro de datos donde se evidencia que a partir del 2020 hasta marzo de 2022 se han logrado 173 contratos de aprendizaje, de estos 32 estudiantes han quedado vinculados con la empresa, durante o al terminar la práctica profesional.

También se hizo el estudio de cómo los estudiantes contratados durante o después de la práctica profesional de qué puesto ocupan las personas contratadas durante el periodo de la práctica con E.P.E. Centro Progresas.

Dentro de este espacio se realizó el seguimiento a los estudiantes que se vincularon a las empresas en las que desempeñaban sus prácticas, donde se vio que el programa de Administración en salud ocupacional es el de mayor demanda y aceptación por parte del sector empresarial, otros programas como contaduría pública y psicología cuentan con una aceptación considerable, esto se muestra en el siguiente gráfico.

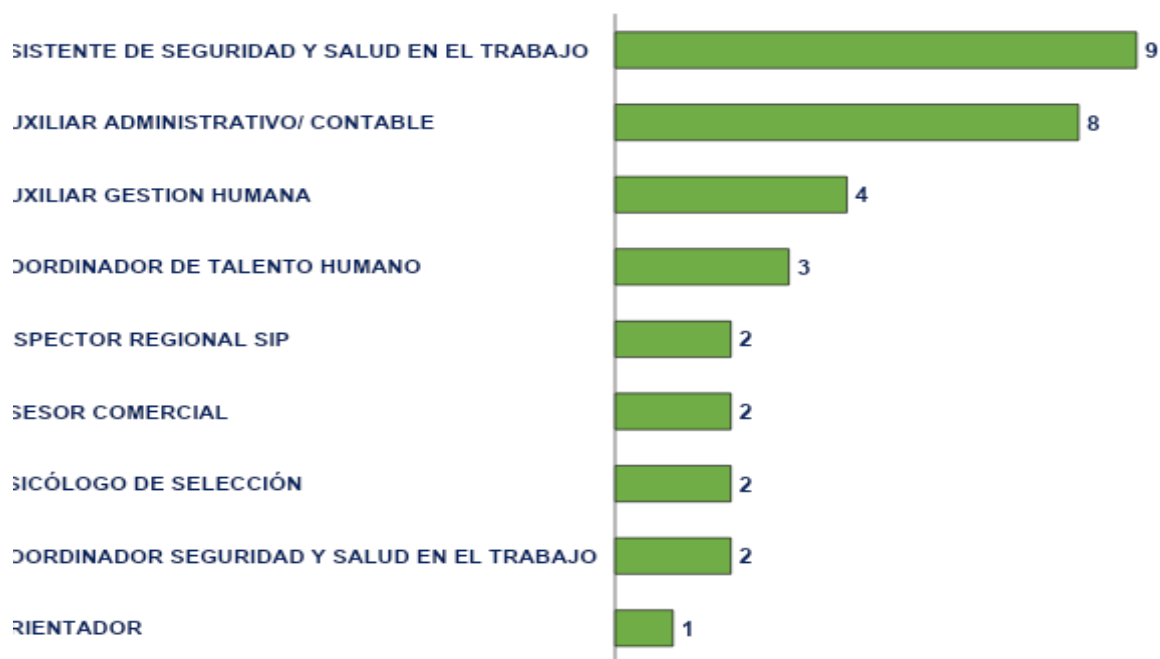
Figura 11 Estudiantes por carrera aceptados para continuación post-prácticas



Fuente: Elaboración propia.

De los cuales se muestra la distribución de cargos a los que fueron vinculados en las empresas los estudiantes, donde resalta el asistente de seguridad y salud en el trabajo y el auxiliar administrativo contable, de igual forma se muestran a continuación los demás cargos asignados por los empleadores.

Figura 12 Cargos desempeñado por estudiantes post-prácticas



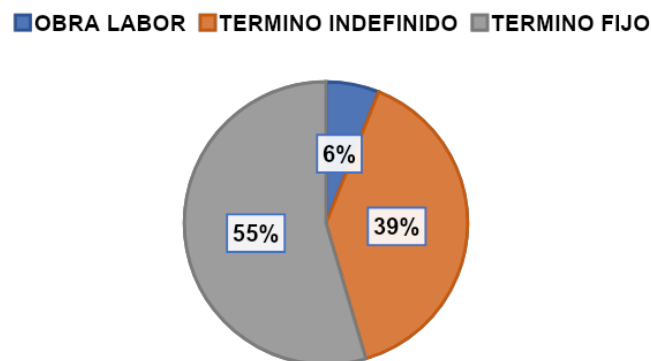
Fuente: Elaboración propia.

Al observar los resultados de incorporación laboral de los participantes a las empresas que los aceptaron para continuar prestando sus servicios en las compañías. Se evidenció que

el sector empresarial brinda confianza a los estudiantes, dándoles la oportunidad de seguir creciendo laboralmente y mejorando las condiciones salariales, generando una mejora en su calidad de vida.

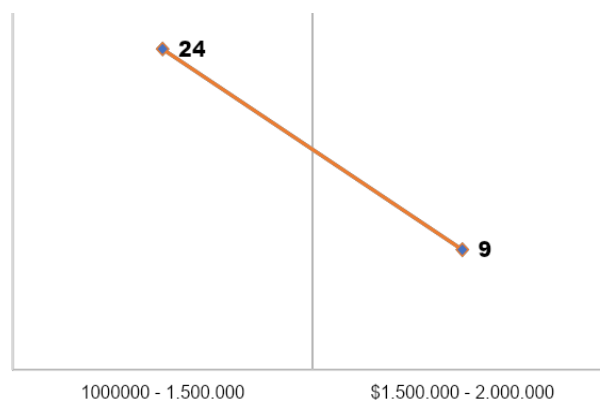
Estas mejoras se destacan en las gráficas posteriores, en donde se muestra la distribución de los contratos de las empresas gestionadas por E.P.E Centro Progresia, que se les ofrecieron a los aprendices ya culminado el proceso de prácticas profesionales, predominando el contrato a término fijo, seguido por el contrato a término indefinido y con baja frecuencia el contrato por obra labor. Al igual se puede evidenciar el rango salarial que obtuvieron los estudiantes al incorporarse al mundo laboral, lo que muestra las oportunidades que brindan las empresas y el compromiso por parte de estas de fomentar el empleo posterior a las prácticas profesionales.

Figura 13 Tipo de contrato ofrecido a estudiantes post-prácticas



Fuente: Elaboración propia.

Figura 14 Rango Salarial de estudiantes post-prácticas



Fuente: Elaboración propia.

La consolidación de la información recopilada durante todo el proceso de acompañamiento se gestionó en 3 bases de datos, las que mostraban por una parte toda la información con respecto a los estudiantes, otra en la que se presentan los datos de las empresas asociadas con las condiciones que presentaron para las prácticas y los informes obtenidos con los resúmenes de los resultados generales sobre estudiantes, las carreras y el detalle de las prácticas con datos detallados de estas.

Simultáneo a todo el proceso de acompañamiento y mencionado anteriormente se brindó el servicio de aclaración de dudas a los estudiantes por medio de correos o de forma presencial, al igual el contacto que dado a las empresas se gestionó mediante el aplicativo GLPI, que es una plataforma por la cual las empresas enviaban mensajes dando a conocer las ofertas laborales que disponían en su momento.

Otra labor a desempeñar se destacó en la parte de archivo con la actualización constante de las bases de datos manejadas por E.P.E. Centro Progresá con las novedades de las empresas y los registros de inscripción de los estudiantes, en otras ocasiones se realizaron plantillas para la presentación de informes donde se redactaron cartas formales, cartas de presentación con detalles de fechas para la aplicación a las vacantes, su duración y la modalidad.

Así mismo, se debe tener en cuenta que al interactuar con personas que hacían parte de otras áreas del conocimiento se pudo aprender que la puesta en práctica de una serie de saberes de manera interdisciplinar permite la articulación y el funcionamiento de cualquier compañía, ya que todas las empresas se desempeñan en un sector diferente de la industria como fue el caso de esta organización, lo cual va en línea con la perspectiva teórica bajo la cual se entiende la administración en este estudio.

La libertad ofrecida en el desarrollo de las prácticas para realizar las actividades correspondientes a las funciones específicas que fueron asignadas también marcó un punto importante en la confianza que tiene la compañía con los practicantes, dado que el cumplimiento de las funciones ya está definido y estandarizado existió una autonomía que motivaba a realizar las funciones, sin presión. Desde esta perspectiva, queda demostrado que la teoría de las relaciones humanas es un planteamiento acertado, puesto que más allá del sueldo, la motivación y confianza fueron trascendentales para lograr la entrega de resultados importantes.

Para finalizar, cabe destacar que los elementos vistos hasta aquí son muestra de una fase de planificación estratégica en la que se contempló el desarrollo de encuestas y entrevistas como un método efectivo para mejorar algunas de las funciones que desarrolla la empresa. Este planteamiento también se apoyó en una perspectiva teórica desde la cual el control de los factores organizacionales es trascendental para desarrollar una administración estratégica y la creación de ventajas comparativas a largo plazo.

Un ejemplo de ello es que con base en el desarrollo de este tipo de análisis se logró identificar que la satisfacción de los empresarios con los practicantes en torno a las habilidades para desarrollar sus funciones es de un 70%, lo cual implica que la labor del asistente administrativo en el proceso de clasificación de las hojas de vida se puede mejorar para reducir el 30% practicantes que no se pudieron ubicar en un espacio óptimo para ellos.

Con lo dicho hasta aquí, queda claro que existen elementos de reflexión bajo los cuales se debe trabajar fuertemente para lograr una optimización de las funciones administrativas que brinden garantías a los estudiantes de la universidad y permitan a los empresarios integrar personal joven a sus compañías para adaptarlos a las dinámicas del mundo laboral.

## **4. APRENDIZAJES**

### **4.1 APORTES SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA EN LO HUMANO.**

En el proceso de prácticas profesionales fue posible fortalecer el componente humano, gracias a las experiencias vividas desde los diferentes espacios en los cuales se pudo interactuar con las personas. Para empezar, se debe decir que el equipo de trabajo de Centro Progresá fue un elemento importante para poder culminar las prácticas con éxito, ya que permitieron que pudiera desarrollar mis habilidades y competencias y me asesoraron ante cualquier duda que se presentará.

Así mismo, el proceso de interacción con los alumnos a través de diferentes canales de comunicación hizo posible conocer cada una de las historias que se ocultaban detrás de los practicantes, puesto que la interacción con muchos de ellos permitió entender las dificultades por las que tuvieron que atravesar y los obstáculos para desarrollar sus prácticas desde cada uno de sus campos de conocimiento, lo que ayudó a fortalecer los aprendizajes humanos, pues más allá del cumplimiento de unos requisitos técnicos por parte de los estudiantes, el seguimiento y control contribuyó al desarrollo de vínculos de empatía en situaciones no tan favorables.

Por otra parte, el contacto con cada uno de los empresarios también generó un aprendizaje importante, debido a que fue posible conocer de cerca la visión que el sector empresarial tiene sobre cada uno de estos procesos y cómo le aportan a la sociedad a partir de espacios de participación a los jóvenes. En este punto fue reconfortante observar cómo a pesar de pasar por múltiples dificultades económicas y organizacionales que se presentaron en muchas de estas empresas, el compromiso social con los jóvenes fue uno de los factores que priorizaron muchos empresarios de la ciudad de Pereira.

Dicho esto, dentro de la experiencia de prácticas el contacto con todos los actores involucrados me enseñó a manejar distintos momentos de tensión, entre las partes involucradas, ya que por ejemplo era común que la falta de documentación por alguna de las partes involucradas en el proceso creara momentos en los que la resolución de este tipo de situaciones implicaba entender las posturas de cada una de las partes para plantear soluciones óptimas y rápidas a los conflictos que se presentaban.

#### **4.2. APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO SOCIAL**

Durante el desarrollo de la práctica fue posible interactuar con varias personas, por lo que el aprendizaje desde la esfera social fue uno de los elementos más destacados en el proceso. Para empezar, la comunicación con las personas que rodeaban el escenario de práctica fue uno de los aspectos sociales más importantes, puesto que, a partir de la charla con cada una de las personas se pudo establecer una mayor capacidad de vínculo social y se desarrollaron capacidades de comunicación asertiva.

De igual forma, al conversar con los docentes encargados y alumnos fue posible entender las diferencias sociales que existen entre los distintos profesionales, debido a su conocimiento del mundo, por ello, en esta etapa se pudo determinar que las dinámicas de tratamiento de la información varían conforme sea el caso. En este sentido aprender a entender las necesidades de cada uno fue fundamental para resolver las peticiones de cada caso sin generar conflicto.

Ante las dificultades que enfrentaron en algunos momentos, los aprendizajes teóricos en torno al manejo de los elementos de buena comunicación, motivación, e incentivos para lograr el crecimiento de las capacidades laborales fue trascendental, ya que cuando se presentaban casos en los que se planteaba la posibilidad de retiro de un practicante se debía realizar un proceso de seguimiento al caso y hablar con el implicado sobre las situaciones que motivan el retiro del escenario. Si bien esta labor no era propia de las funciones de este cargo



y las personas encargadas de realizar este proceso era los docentes, si se debían atender en algunos casos inquietudes de los estudiantes y las respuestas brindadas a los mismos implicaban un reto en términos de manejo de habilidades sociales.

Las conversaciones con empresarios por su parte permitieron fortalecer la visión del mundo empresarial y tener presente el impacto social que tienen las empresas desde cada uno de los sectores que trabajan, es por esto que áreas como la producción de alimentos, la fabricación de bienes de uso personal y la prestación de servicios fueron los entornos en los que mayor impacto social se pudo evidenciar.

La evaluación de las circunstancias de empleo de cada uno de los alumnos ayudó a entender la importancia de la formalización laboral en la dinámica empresarial del país, puesto que, al brindar garantías laborales a cada uno de los empleados, estos vieron fortalecidos sus capacidades de aporte a las respectivas compañías, lo que permitió vincular los factores de comodidad laboral a la productividad desempeñada por cada uno de los individuos.

### **4.3. APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO ECONÓMICO Y EN LO TÉCNICO.**

Desde el factor económico es posible decir que las garantías entregadas por la universidad fueron fundamentales para desarrollar una práctica profesional con toda la tranquilidad. Dicho esto, el ingreso a la dinámica salarial de una empresa permitió que la distribución de los recursos recibidos fuera mejorando conforme avanzó el tiempo y se fueron presentando nuevas condiciones.

La garantía de un ingreso en el escenario de práctica bajo un contexto de aprendizaje fue fundamental para garantizar la sostenibilidad financiera de la familia. Así mismo cabe destacar que los conocimientos administrativos aprendidos durante el desarrollo de la carrera

fomentaron una lógica de ahorro con la que fue posible entender la importancia de una distribución adecuada de los recursos para sobrevivir.

Si bien en el marco del escenario de prácticas no fue posible aplicar conocimientos en torno a factores económicos específicos, la importancia de la sostenibilidad empresarial fue trascendental para el desarrollo del trabajo realizado, ya que el impacto de la generación de empleo sobre los distintos agentes económicos de la ciudad fueron la muestra de que la economía debe entenderse más allá del simple factor matemático e integrar un análisis social.

El desarrollo de capacidades técnicas como el manejo de herramientas de almacenamiento y manejo de datos como Word y Excel también fueron importantes para garantizar el correcto cumplimiento de las funciones dentro de la empresa, ya que ayudan a optimizar el manejo de información y permiten tener un mayor control de los procesos que se están vigilando. De la misma manera, el manejo de bases de datos contribuyó en el fortalecimiento de las habilidades técnicas, ya que a partir de allí se pudo administrar grandes cantidades de información de una manera ordenada, lo cual aportó en la optimización de los procesos.

Ante los aprendizajes económicos y técnicos desarrollados en el escenario de práctica es posible concluir que si bien muchos de los conocimientos aprendidos durante la carrera se pueden vincular directamente a este campo, el análisis del escenario práctico permite entender que a pesar de que se utilizan estrategias para tratar de estimar resultados específicos y garantizar el funcionamiento óptimo de los procesos, en la realidad hay muchos factores que pueden hacer variar los resultados que se esperan en torno a un tema.

#### **4.4. PRINCIPALES APRENDIZAJES PARA EL PERFIL PROFESIONAL**

En torno al desarrollo de capacidades en el perfil profesional, lo primero que vale la pena destacar es que la labor de asistente administrativo permite entender los diferentes roles desarrollados dentro de una compañía como un elemento que aporta al valor agregado de la

empresa. Por ello, a pesar de contar con unas labores específicas y dentro de la empresa, la articulación de actividades fue trascendental para comprender el trabajo en equipo.

El manejo de situaciones de tensión también fomentó la capacidad de resolución de problemas ante circunstancias que aparentemente representaban algún grado de dificultad, lo cual evidentemente fortaleció las capacidades profesionales, ya que brinda la posibilidad de adaptarse a situaciones cambiantes dentro de una compañía. Como elemento afín a lo anterior se debe destacar la capacidad de escucha es importante para resolver las inquietudes que se le plantean de manera más eficiente, por lo que el desarrollo de estas habilidades fue clave para fortalecer el perfil.

El apoyo que brindó el jefe inmediato dentro del escenario también permitió fortalecer las habilidades profesionales en este escenario, puesto que se realizó un seguimiento al proceso señalando los errores para plantear alternativas de mejora en un contexto de aprendizaje colaborativo en la que se brindaron elementos para fortalecer los aspectos débiles que se tenía.

En la dinámica actual de las compañías la capacidad de desarrollar un trabajo en el menor tiempo posible es una de las habilidades que más se destaca de los profesionales. Ante esta realidad, la capacidad para aprender el método de desarrollo de las actividades de manera rápida contribuyó en la optimización de las capacidades administrativas que debe tener un profesional dentro de su perfil.

La capacidad de liderazgo es otro de los elementos clave en el desarrollo de la práctica, pues si bien no había que coordinar grandes grupos de manera directa, si se debía tener presentes varios procesos de práctica a la vez y el trabajo desarrollado principalmente en la asesoría con estudiantes fue retador, debido a la capacidad que se debe tener para resolver diferentes inquietudes al mismo tiempo. De igual forma, al coordinar los trabajos de

maestros y empresarios para garantizar un correcto seguimiento, se requiere de habilidades para garantizar una buena dinámica entre las partes.

#### **4.5. APRENDIZAJES ABORDADOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

Para el proceso de socialización de la experiencia un primer elemento a destacar es la capacidad de articular cada uno de los procesos realizados en una misma dinámica para lograr entender la trascendencia del proceso dentro del aporte social que se brindó como empleado. En este sentido cabe destacar que el proceso de reconstrucción ayudó a comprender el impacto generado en el escenario de prácticas durante la estancia en este puesto y los aportes que se realizaron desde el conocimiento en el campo de la administración.

Si bien en el proceso se encontraron muchos factores comunes en torno a lo aprendido en la universidad, existen algunas observaciones de carácter práctico que pocas veces son tenidas en cuenta como por ejemplo, al contemplar la rigidez de la estructura organizacional de una empresa y los grados de estandarización de los procesos que tiene la misma, muchas teorías que apoyan la innovación dentro de las compañías, no tienen en cuenta que hay determinados espacios donde el cumplimiento de funciones es óptimo y la implementación de una innovación puede generar un decrecimiento en las capacidades.

La satisfacción de los distintos actores vinculados al proceso fue otro de los elementos que vale la pena destacar de este proceso, puesto que se pudo observar una mejoría en los servicios de atención prestados por el Centro Progres, lo cual es uno de los elementos más satisfactorios, ya que muestra que la implementación de estrategias de seguimiento y control fueron adecuadas durante todo el proceso de prácticas.

En el proceso de socialización también fue posible reflexionar sobre el impacto que está generando la universidad en los diferentes sectores empresariales y cómo esto influye en el desarrollo social de los estudiantes que entran a formar parte de una dinámica laboral. Ante

esto, el desarrollo de este proceso también permitió reflexionar sobre algunos elementos de mejora que no estaban siendo tenidos en cuenta y sobre los cuales no se había trabajado anteriormente.

En la socialización se pudo determinar que a pesar de la rigidez que tiene un escenario de prácticas como el abordado, siempre es posible encontrar algún elemento de aporte adicional al lugar a pesar de la estandarización de los procesos. Dicho esto, el aprendizaje más destacado al respecto fue la comprensión del escenario como un todo que impacta distintos actores vinculados al proceso.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

Luego de analizar los elementos más representativos del proceso de prácticas profesionales se pudo establecer una serie de conclusiones que enmarcar una reflexión sobre los elementos aprendidos en el proceso, por ello se destaca que

1. En la práctica se identificó que los procesos estandarizados que integra la empresa han funcionado en desorden en cuanto a la administración del registro de los estudiantes puestos a disposición de prácticas profesionales, por lo cual se procedió a canalizar la información en carpetas resguardadas en la nube, para este caso se utilizó OneDrive como sitio de para el manejo de bases de datos de la empresa.
2. Continuando con la identificación de elementos de mejora se realizaron progresos en la atención a quejas y solicitudes radicadas por los practicantes, ya que anteriormente se generaban alrededor de 680 solicitudes dando un represamiento del 20% en las solicitudes impuestas, ocasionando el almacenamiento de dudas inconclusas que, a su vez, creaban inconformismo en el proceso de gestión por la empresa.

3. El Aspecto anterior presentó índices de mejoría sustentado en la disminución de un 8% de las dudas inconclusas desde el inicio hasta la finalización de las prácticas en la empresa, pasando de un 20% a un 12% en la resolución de solicitudes en las labores de prácticas profesionales. Este resultado se obtuvo al aplicar nuevas estrategias que desarrollaron cambios en la clasificación de la recepción de solicitudes, búsqueda de soluciones adecuadas y solución efectiva de las quejas presentadas.
4. Se crearon rutas de atención a las solicitudes de los estudiantes mediante la resolución de dudas generadas en el proceso de práctica, esto se dio con la habilitación de un correo electrónico destinado exclusivamente a la contestación de inquietudes.
5. Las actividades desempeñadas desde la atención vía telefónica muestran impacto positivo sobre los estudiantes que optaron por utilizar el medio de comunicación para alegar sus dudas, lo anterior se sustenta con la verificación de las encuestas realizadas, en donde se califica el valor más alto para el grado de satisfacción a la solución del motivo de la llamada.
6. Como parte de las recomendaciones a las que se llegan se puede decir que es necesario realizar ajustes en las rutas de comunicación en cuanto a la atención a inquietudes, la difusión de información para graduarse y el contacto con las empresas. Esto se evidencia al ver la falta de información que poseen gran número de los actores que componen las partes mencionadas.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Después de realizar el proceso de prácticas profesionales como asistente administrativo de Centro Progresá Pereira, se encuentra que existen una serie de recomendaciones, que basadas en el diagnóstico que se realizó, pueden ayudar a transformar el escenario de prácticas y aportan en la mejora de los procesos, entre ellas se destacan

1. Para la mejora del proceso de atención de solicitudes por parte de los estudiantes es necesario esclarecer los canales de comunicación disponibles por E.P.E. El Centro progresa desde la universidad enfatizando las líneas telefónicas, correo electrónico y sitio de atención al cliente presencial.
2. En torno al cumplimiento de la información necesaria para graduarse, se hace énfasis en informar a los jóvenes con mayor frecuencia sobre las fechas establecidas por la universidad para las entregas de los requisitos necesarios y evitar atrasos en la entrega de estos.
3. Para mejorar el contacto con los empresarios se deben establecer canales de comunicación que permitan a empresarios interesados vincular sus compañías a escenarios de prácticas, ya que los canales actuales son pocos y no acojan a la mayoría de las empresas de la región.
4. Para optimizar el manejo de información y los avances presentados por los estudiantes con los docentes, se recomienda realizar encuentros periódicamente en los que se discuta sobre el avance de las prácticas y el cumplimiento del papeleo que se estipula por la universidad y las empresas en las que se realizan las prácticas.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaldía de Pereira, S. E. (2022, July 12). *Historia*. Sede Electrónica De Pereira.

<https://www.pereira.gov.co/portaldeninos/publicaciones/828/historia/>

Armijos Mayon, Franklin Brian, Bermúdez Burgos, Aaron Isaac, & Mora Sánchez, Norman Vinicio. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Epub 02 de septiembre de 2019. Recuperado en 31 de mayo de 2024, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es).

Arteaga-Coello, H, et (2016) La ciencia de la administración de empresas. Ciencias económicas y empresariales Comunicación corta. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 2, núm. 4, oct., 2016, pp. 421-431.

[https://ridda2.utp.ac.pa/bitstream/handle/123456789/18021/Dialnet-LaCienciaDeLaAdministracionDeEmpresas-5802887%20\(1\).pdf?sequence=1](https://ridda2.utp.ac.pa/bitstream/handle/123456789/18021/Dialnet-LaCienciaDeLaAdministracionDeEmpresas-5802887%20(1).pdf?sequence=1)

Apd, R. (2023, January 17). *Experimento Hawthorne: la importancia de ser tenido en cuenta en el trabajo*. APD España. <https://www.apd.es/experimento-hawthorne/>

Barrios-Hernández, Karelis del C., Olivero-Vega, Enohemit, & Figueroa-Saumet, Brenda. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información tecnológica*, 31(2), 55-62.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>

Bermúdez Soto, Jorge. (2005). EL PRINCIPIO DE CONFIANZA LEGÍTIMA EN LA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN COMO LÍMITE A LA POTESTAD INVALIDATORIA. *Revista de derecho (Valdivia)*, 18(2), 83-105.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502005000200004>



Cauas, Daniel ( s.f ) Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Artículo de investigación

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24762w/Definiciondelasvariables,enfoqueytipodeinvestigacion.pdf>

Cardoso, Edgar O., & Cerecedo, María T.. (2019). Valoración de las Competencias Investigativas de los Estudiantes de Posgrado en Administración. *Formación universitaria*, 12(1), 35-44. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000100035>

Centro Progresá / Uniminuto. (n.d.). <https://www.uniminuto.edu/centro-progresá>

DNP (2024) Terridata fichas técnicas Pereira. <https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/perfiles/66001>

Estévez, Alejandro M., & Esper, Susana C.. (2009). Ciudadanía fiscal y nuevas formas de relación entre contribuyentes y administración tributaria. *SaberEs*, 1(1), 00. Recuperado en 31 de mayo de 2024, de

[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1852-42222009000100005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-42222009000100005&lng=es&tlng=es)

Euroinnova Business School. (2021, September 8). *Conoce cómo funciona el proceso de producción para la creación de productos y procesos técnicos.*

<https://www.euroinnova.co/blog/que-es-la-administracion-de-empresas-segun-autores>

Excelencemanagement. (2020, May 10). *Experimento Hawthorne: La importancia de ser tenido en cuenta en el trabajo.* ExceLence Management.

<https://excelencemanagement.wordpress.com/2020/05/10/experimento-hawthorne-la-importancia-de-ser-tenido-en-cuenta-en-el-trabajo/>

Falcón, V. L., Pertile, V. C., & Ponce, B. E. (2019). *La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales : Resultados diagnóstico para la intervención en el*

*Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018).*

<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=eventos&d=Jev13544>

FUENTES HENRÍQUEZ F 2005. La ciencia de la administración de empresas: Un análisis de sus componentes y de la Contribución de la revista economía y Administración. Revista Economía y Administración No 64, Disponible en:

<http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev64/art2rea64.pdf>

González-Burboa, Alexis, Manríquez, Camilo, & Venegas, Macarena. (2014). Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 152-157. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300005>

Ramírez, Reynier I., Espindola, Cesar A., Ruíz, Gladis I., & Hugueth, Alfredo M., (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

Salgado, Jesús F., & Cabal, Ángel L.. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91. Recuperado en 31 de mayo de 2024, de

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622011000200001&lng=es&tlng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000200001&lng=es&tlng=es)

Staff, C. (2023, November 29). *¿Qué es el servicio al cliente? Definición, ejemplos y consejos*. Coursera. <https://www.coursera.org/mx/articles/customer-service>

Torres Valdivieso, Sergio, & Mejía Villa, Andrés Hernán. (2006). Una visión contemporánea del concepto de administración: revisión del contexto colombiano. *Cuadernos de Administración*, 19(32), 111-133. Retrieved May 30, 2024, from

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-35922006000200005&lng=en&tlng=es.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922006000200005&lng=en&tlng=es)